

Nous vous proposons de prendre connaissance des présentes conditions de vente de Optimum Travel, agence de voyages (l'intermédiaire de voyages).

Nous vous informons, préalablement que sont également d'application, les conditions générales de vente des différents tours opérateurs (les organisateurs de votre voyage) dont nous proposons les produits sur le site web Optimum Travel.

Nous vous invitons à lire attentivement les présentes conditions de vente qui constituent le contrat vous liant à Optimum Travel, Agence de Voyages (l'intermédiaire de voyages) enregistrée sous le n° de licence A1876, pendant et après l'acquisition du voyage ou de la prestation que vous avez choisi sur ce site.

Chaque client de la société Optimum Travel reconnaît pouvoir contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente présentées ci-après, c'est à dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Vous reconnaissez avoir pris connaissance des présentes conditions de vente avant d'avoir passé votre commande.

Dès lors la prise de commande entraîne votre entière adhésion aux conditions de vente et votre acceptation de celles-ci sans réserve.

Les conditions de vente s'appliquent à toutes les prestations proposées sur le catalogue électronique de la société Optimum Travel: séjours, circuits, locations, vols charters ou réguliers, croisières. Ces conditions varient selon que vous commandez un voyage à forfait, un vol sec, un voyage à la carte ou encore une location ou une chambre d'hôtel. Un " voyage à forfait ", est une prestation combinant au moins deux éléments parmi les trois suivants :

- une prestation de transport
- un logement
- un service touristique ne se rapportant ni au transport, ni au logement, mais représentant une part significative du forfait lorsque cette combinaison est vendue à un prix global et lorsque la prestation dépasse 24 h ou inclut une nuitée.

Nos tarifs

Une gamme complète d'offres.

Optimum Travel rend accessible plusieurs centaines de tarifs négociés auprès de compagnies aériennes, plusieurs centaines d'hôtels et de tours-opérateurs. Optimum Travel propose des offres à tarif préférentiel " de dernière minute " ainsi que des produits " brochure ", ouverts à la réservation plusieurs mois avant le départ. Les prix sont exprimés en euros par personne et sont susceptibles d'être révisés après la parution de ceux-ci. Le prix que vous payez est le prix communiqué au moment de votre réservation définitive. Les prix affichés sur notre site web sont donnés à titre indicatif. En raison des changements permanents des disponibilités et tarifs, le prix réel des offres proposées est celui que vous obtenez sur le devis ou la commande que nous vous envoyons. Ce prix peut donc varier ou être différent de celui indiqué sur notre site web. Ce prix est toujours sous réserve de disponibilité du produit concerné et sous réserve d'erreur matérielle manifeste et évidente.

Tous les tarifs sont établis par des tour-opérateurs, hôtels et compagnies aériennes et sont valables jusqu'à épuisement de l'offre. Optimum Travel s'engage à offrir les produits de meilleur rapport qualité prix. Tous nos tarifs comprennent les taxes et la TVA.

Nos prix sont basés sur les chambres "double standard" à tarif promotionnel qui peuvent être situées dans le bâtiment principal ou en annexe.

Validité des tarifs

Les tarifs qui vous sont communiqués par le site www.optimumtravel.be, par fax, par mail, sur les réseaux sociaux ou par voie orale, sont toujours sous réserve. Seules les confirmations écrites des tarifs sont légalement valables. Les tarifs affichés sont sous réserve d'erreur matérielle manifeste et évidente et/ou de modification de la part des tour-opérateurs et compagnies aériennes.

Promotions et offres de dernière minutes :

Sachez que les centaines de promotions que Optimum Travel offre, ont l'avantage du prix. Mais acheter une offre promotionnelle peut impliquer de votre part une certaine flexibilité. Les horaires d'un vol " charter " peuvent être

modifiés... L'infrastructure d'un hôtel " 3* surprise " est simple et l'hôtel ne se situe pas forcément près du centre de la ville... Vos documents de voyages ne vous parviennent qu'à la dernière minute...

Les offres last-minute impliquent généralement : le paiement de la somme totale du voyage à la réservation, 100% de frais d'annulation et, en cas de réservation d'un vol sec charter, l'absence de recours contre des changements de date, d'aéroport, d'atterrissage, ...

De manière générale et sauf mention expresse, ne sont jamais compris dans le prix :

- les frais de vaccination, les démarches pour l'obtention d'un visa et les frais de visa, les assurances, les excursions facultatives, les boissons au cours des repas (si le prestataire ne dispose pas d'eau courante potable, les frais d'achat de bouteilles d'eau sont à votre charge), les " extra " à régler sur place ainsi que les pourboires ou dépenses personnelles, les excédents de bagage.

Le montant des taxes d'aéroport est susceptible de modification à la hausse comme à la baisse et ce sans préavis par les autorités concernées. Si une telle modification de dernière minute de ces taxes venait à entraîner une augmentation du montant de votre commande, nous vous en informerions par téléphone ou e-mail. Ceci ne peut cependant remettre en cause le caractère irrévocable de votre commande. Il en va de même pour les suppléments

Attention : outre les taxes d'aéroport directement perçues lors de votre commande, des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays et sont à régler sur place en monnaie locale ou en US dollars.

Les tarifs faisant l'objet de règles particulières, tels que les suppléments chambres individuelles et les réductions enfants, vous sont fournis à titre indicatif. Nous vous informerons du montant réel avant confirmation de votre commande.

Les demandes à la carte, les demandes de groupe et en règle générale toute demande particulière de voyage, fera l'objet d'un devis préalable qui sera facturé 60 euros payable au moment de la demande. Ce montant de 60 euros sera déduit de la commande si le client confirmait celle-ci. Dans le cas contraire, la somme de 60 euros restera acquise à Optimum Travel.

Etablissement du contrat

Réservation en ligne avec carte de crédit bancaire :

Nous ne prenons en compte que des commandes fermes et irrévocables.

Nous ne pouvons traiter votre commande que lorsque vous nous avez communiqué les éléments de votre carte de crédit bancaire (type de carte, numéro de la carte bancaire, date de validité, nom complet du titulaire, code CVC) et accepté les conditions de ventes et conditions générales.

La réservation en ligne sur notre site web est le moyen le plus économique pour réserver. Vous bénéficiez par ce mode de réservation du meilleur tarif possible. Si vous préférez réserver par téléphone, un montant de 3% de frais (avec un minimum de 36 euros par dossier) pour réservation manuelle sera rajouté au montant de votre voyage. Ce montant est calculé sur le prix total de votre voyage.

Vous avez la preuve que votre demande de réservation a bien été enregistrée lorsque vous recevez un email de confirmation quelques minutes après avoir fait votre demande de réservation en ligne.

Nous honorons les commandes dans la limite des places disponibles. En effet, le système informatique auquel vous êtes connecté accepte les commandes de façon automatique, mais ne gère pas toujours la disponibilité des places. L'attribution d'un numéro de commande ne signifie donc pas toujours que le service est disponible.

En nous communiquant les éléments de votre carte de crédit bancaire et si le produit de votre commande est disponible, vous donnez votre accord formel pour que nous débitons le montant de celle-ci !

Dans le cas de paiement par carte bancaire (Visa, Mastercard) en règle générale, nous bloquons pendant 3 jours le montant de votre voyage sur votre carte bancaire et débitons celle-ci, passé ce délai de 3 jours si votre voyage est confirmé ou si votre dossier est toujours en demande. Dans le cas de paiement via Bancontact ou virement bancaire type PC Banking, le montant de votre commande doit parvenir sur notre compte bancaire avant que nous puissions

traiter votre demande. Dans ce cas, le paiement est toujours effectué avant que nous puissions vérifier la disponibilité de votre voyage.

Tant que le montant de votre voyage/séjour n'est pas parvenu sur notre compte bancaire, votre commande et le prix de celle-ci ne peuvent pas être confirmés définitivement. Il est fréquent que le prix d'un voyage change entre le moment de votre commande et celui où nous vérifions la disponibilité après réception de votre paiement. Vous devez savoir que les Tours Opérateurs modifient plusieurs fois par jour leurs tarifs en fonction du remplissage des avions et des hôtels et les tarifs proposés peuvent être modifiés à la baisse comme à la hausse d'une minute à l'autre.

Si votre voyage ne se confirmait pas, toutes les sommes débitées vous seraient immédiatement remboursées, hormis les éventuels frais d'annulation selon les cas.

Remboursement qui ne pourra être fait qu'une fois que votre argent est bien sur notre compte (paiement par bancontact délai entre 2 à 3 jours). Donc le délai de remboursement est au minimum de 5 jours ouvrables (des banques belges).

Nous vous informons de l'état d'avancement de votre commande dans la journée ouvrable suivant sa réception par mail. L'envoi de votre bon de commande par mail fait office de confirmation de la prise en charge votre demande de réservation, sans que nous vous ayons nécessairement contacté par téléphone. La réservation est alors ferme et définitive si le produit est bien disponible au prix proposé.

Optimum Travel s'engage à faire le maximum pour que votre contrat en ligne reprenne avec exactitude l'ensemble des données de votre commande. Cependant, il peut advenir que des problèmes informatiques nuisent à la transmission correcte de ces informations. Nous publions de façon automatique sur notre site web, plusieurs milliers d'offres et il peut arriver parfois qu'une erreur matérielle manifeste et évidente d'affichage apparaisse dans les prix ou les descriptifs sur un ou plusieurs produits proposés sur le site web de Optimum Travel. Dans ce cas, votre commande ne pourrait pas être valablement confirmée et validée, même si vous receviez une confirmation de prise de commande par notre système de réservation automatique. Optimum Travel s'engage à rectifier au plus vite ces erreurs sur le site web de Optimum Travel et à vous informer de l'annulation de votre commande si tel est le cas. La responsabilité de Optimum Travel ne saurait être engagée pour de tels incidents. Aucun dédommagement ne pourrait être réclamé par le client dans pareille circonstance.

Réservation par téléphone:

Vous avez la preuve que votre réservation a bien été enregistrée mais pas encore validée, lorsque vous recevez un bon de commande quelques minutes après votre demande de réservation par téléphone.

Lorsque vous réservez par téléphone au lieu de réserver directement en ligne, un montant de 3% pour frais (avec un minimum de 36 euros par dossier) de réservation manuelle sera rajouté au montant de votre voyage. Ce montant est calculé sur le prix total de votre voyage.

Lorsque vous avez reçu le bon de commande que nous vous avons envoyé par fax ou par mail, vous devez impérativement nous le retourner signé pour accord pour le fax ou nous retourner le mail reçu avec votre accord écrit, soit accompagné des éléments de votre carte de crédit bancaire soit d'une preuve d'exécution du paiement fait par virement bancaire. Dès que nous avons la confirmation que la transaction financière est validée, nous lançons votre réservation.

A partir de ce moment, la réservation sera alors ferme, et irrévocable, toujours selon les disponibilités .

En nous communiquant les éléments de votre carte de crédit bancaire, si votre commande est disponible, vous donnez votre accord formel pour que nous débitons le montant de celle-ci

Si les prestations ne sont plus disponibles et que nous devons lancer une autre demande avec votre accord, votre carte restera débitée jusqu'au résultat final de cette demande.

Il peut arriver que le voyage ne se confirme pas, même après avoir rempli et renvoyé un bon de commande et après avoir payé par carte de crédit ou par virement .

Pourquoi ? Un bon de commande signé ne vous garantit pas que votre voyage est encore disponible, même si vous nous avez communiqué vos coordonnées bancaires. Il s'agit d'une commande auprès des fournisseurs de votre voyage (les tours opérateurs). La confirmation de votre voyage dépend de plusieurs paramètres: la disponibilité du transport et de l'accommodation(hôtel par exemple) , le prix du produit choisi qui peut avoir changé entre le moment

de votre commande et le moment où nous en vérifions la disponibilité et le paiement total effectif du produit commandé.

Légalement, une demande doit se confirmer dans les 21 jours suivant la signature de votre bon de commande, mais si vous ne recevez pas de nouvelles dans les 48 heures, contactez l'agent du centre d'appels qui s'est occupé de votre dossier. Il ou elle vous donnera des renseignements quant à l'état du dossier. Si votre voyage ne se confirmait pas, toutes les sommes débitées vous seraient immédiatement remboursées, hormis les éventuels frais d'annulation.

Pour les réservations, de voyages à la carte, de locations de vacances, de résidences hôtelières, hôtels, thalasso, et vols, un accusé de réception faisant office de confirmation et de facture vous est adressé automatiquement quelques minutes après la passation de votre commande à l'adresse mail que vous nous aurez communiqué lors de votre commande et votre carte de crédit est immédiatement débitée. Nous pouvons cependant être amenés à vous contacter si toutefois le fournisseur nous informait de l'indisponibilité de l'offre.

Dans ce cas nous procédons au remboursement immédiatement, hormis les éventuels frais d'annulation.

Préférences et composantes essentielles :

Sur votre bon de commande, vous pouvez indiquer vos souhaits éventuels par rapport au produit que vous réservez. Ces préférences (par exemple: chambre vue mer, au rez de chaussée ou dans le bâtiment principal, ...) ne figureront pas sur votre facture. Elle ne sont donc pas garanti et dépendent de la disponibilité ou de la flexibilité de l'organisateur du voyage. C'est bien entendu différent, lorsque vous payez pour une chambre vue mer, comme indiquée dans la brochure ou sur le descriptif de notre offre : dans ce cas, votre souhait est devenu une composante essentielle de votre commande.

Annuler ou modifier le voyage

Pourquoi payer des frais, souvent très élevés, lorsque vous annulez votre voyage, ou en corrigeant l'orthographe d'un nom mal transmis, ou en changeant la date du départ d'un jour... Tout cela est soumis aux conditions d'annulation du séjour, forfaits ou billets d'avion que vous réservez.

A la signature de votre bon de commande, vous vous déclarez d'accord avec ces conditions. Il vaut donc mieux en prendre connaissance complètement avant de signer.

Optimum Travel facturera 60 € de frais d'annulation ou de modification par personne, s'ajoutant aux frais d'annulation ou de modification prévus dans les conditions d'annulation ou de modification de l'organisateur de voyages auprès duquel vous réservez votre voyage. Ces conditions sont affichées dans la brochure de l'organisateur de voyages et sont disponibles sur simple demande auprès de notre service de réservation.

Certaines prestations, telles que croisières, circuits et locations de voiture peuvent faire l'objet de conditions spéciales d'annulation ou de modification. Des modifications postérieures à la réservation initiale ne peuvent être acceptées que dans la mesure du possible et peuvent considérablement augmenter le prix de votre voyage.

A : Annulation et modification par le client

1. Conditions d'annulation.

L'annulation de votre commande pour quelque raison que ce soit ne vous dispense pas du paiement intégral des sommes dont vous êtes redevable auprès de la société Optimum Travel. L'annulation auprès de nos fournisseurs (compagnies aériennes, tours opérateurs, hôteliers, etc...) entraîne des frais qui vous sont re-facturés en fonction des barèmes d'annulation ci-après. Dans ces conditions nous vous conseillons vivement de toujours contracter au minimum l'assurance annulation qui vous est proposée.

En règle générale, les modifications, à l'exception de la cession du contrat, quelles qu'elles soient, sont traitées comme une annulation suivie d'une nouvelle commande, entraînant les frais d'annulation en vigueur et la facturation de nouveaux frais de dossier de 18 euros. Ces frais ne peuvent faire l'objet d'un quelconque remboursement. Il peut arriver aussi que le nouveau voyage soit plus cher que le voyage initialement prévu en fonction du tarif proposé au moment de cette modification/annulation. Ce supplément sera facturé au client. Chaque demande de modification sur un dossier, concernant l'adresse mail, les coordonnées téléphoniques, ou l'adresse postale sera facturée 18 euros par modification. Les modifications au niveau du voyage seront facturées 60 euros par personne.

En cas d'annulation pour quelque cause que ce soit, les frais extérieurs au forfait et d'ores et déjà engagés par vous (délivrance des visas, autres documents de voyage, frais de vaccination...) ne peuvent faire l'objet d'un quelconque remboursement.

En cas de cession de contrat, des frais de cession de 60 euros minimum par personne sont dus par la personne souhaitant céder son contrat. Des frais de dossier de 36 euros sont dus en sus des frais de cession. Ces frais ne sont jamais remboursables. Selon la date de la cession, des frais supplémentaires réclamés par le tour opérateur peuvent se rajouter au montant des frais de cession.

Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée de votre fait pour quelque cause que ce soit ne donne lieu à aucun remboursement.

Toute annulation doit nous être signifiée par écrit exclusivement (courrier recommandé, fax ou e-mail) dès que vous êtes sûr d'annuler votre voyage.

Cela permet de vérifier la date, voire l'heure exacte de votre commande en cas de litige. C'est important, car annuler un jour plus tôt ou plus tard, peut entraîner une différence de plusieurs centaines d'euros sur les frais d'annulation.

Une annulation ne peut être prise en compte qu'un jour ouvrable (du lundi au vendredi hors jours fériés) et durant les heures de bureau (9h-18h). Les annulations intervenant en dehors de cette période ne pourront être prises en compte qu'à partir du prochain jour ouvrable.

Dans tous les cas, nous vous conseillons de souscrire au minimum à une assurance (voir aussi dans la rubrique "infos utiles: partez bien assuré") qui couvre l'annulation ou la rupture de vos vacances, sous certaines conditions.

Lorsque vous avez souscrit une assurance annulation, nous vous rappelons qu'il vous appartient d'informer directement l'assureur de l'annulation ou de tout autre sinistre suivant le type de contrat souscrit, dans les conditions et délais indiqués sur les conditions particulières de contrat de votre assurance figurant sur notre site.

2. Barème d'annulation.

Lorsque Optimum Travel revend les produits d'autres organismes, elle se réserve le droit de substituer pour tout ou partie, à ses propres conditions particulières, les conditions particulières de ces derniers.

Les frais d'annulation varient selon les prestataires qui ont participé à la réalisation de votre voyage. Sous réserve de mentions particulières dans le descriptif du voyage sélectionné, le barème ci-dessous sera appliqué :

- a. Pour les réservations de vols secs (Charters ou Réguliers) :
 - 100 % du prix du voyage dans tous les cas.
- b. Pour tous les voyages à forfait, les nuitées en hôtel, résidences hôtelières et locations de vacances :
 - à + de 120 jours du départ = 30 % du montant de la prestation avec un minimum forfaitaire de 60 € par personne
 - de 119 à 90 jours = 50 % du montant de la prestation
 - de 89 à 60 jours = 60 % du montant de la prestation
 - de 59 à 30 jours = 80 % du montant de la prestation
 - de 29 à 15 jours = 90 % du montant de la prestation
 - à moins de 15 jours = 100 % du montant de la prestation
- c. Pour les voyages à la carte et les opérations spéciales :
 - jusqu'à plus de 5 jours avant le départ : 90% du montant du voyage
 - à moins de 5 jours : 100% du montant du voyage
- d. Pour toutes les formules: en cas de non-présentation ou de présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous (No Show): 100 % du prix de la prestation.

Optimum Travel facturera 60 € de frais d'annulation ou de modification par personne, s'ajoutant aux frais d'annulation ou de modification prévus dans les conditions d'annulation ou de modification de l'organisateur de voyages auprès duquel vous réservez votre voyage. Ces conditions sont affichées dans la brochure de l'organisateur de voyages et sont disponibles sur simple demande à la réservation.

B-Annulation du fait du fournisseur :

Lorsque le client réserve un circuit ou un séjour dont la réalisation est subordonnée à un nombre minimum de participants, sa réservation est conclue sous la condition suspensive que le nombre minimal de participants soit atteint.

En cas d'annulation pour insuffisance de participants, au plus tard 21 jours avant la date du départ, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

protection des données à caractère personnel

« Notre société, soucieuse de vos données personnelles et de notre relation avec nos clients, prospects et partenaires ambitionne de traiter vos données à caractère personnel de manière transparente. La présente déclaration traite de vos droits et vos obligations légales. Lisez attentivement ce qui suit.

I. Notions

Dans la politique de traitement des données ci-dessous, les notions suivantes sont rencontrées.

- Une donnée à caractère personnel : toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable (ex. : nom, NISS, adresse mail, adresse, GSM, ...).
- Un traitement : opération effectuée sur des données personnelles (collecte, enregistrement, stockage, destruction, effacement, ...)
- Un responsable de traitement : personne physique ou morale déterminant les moyens et finalités de traitement.
- Un sous-traitant : personnes physique ou morale qui traite des données pour le compte du responsable de traitement.

II. Notre société

Notre société est dénommée comme suit GEO SPRL

Notre société est inscrite à la BCE sous le N° 0.458.257.197.

Son siège social est situé à Rue du Coirbois, 5 à 5580 ROCHEFORT en BELGIQUE

III. Notre responsable de traitement

Le responsable de traitement désigné est Mr ERIC DUBOIS

Le représentant du responsable de traitement désigné est Mr GUILLAUME DUBOIS

En qualité de

Adresse Rue du Coirbois, 5 à 5580 Rochefort en BELGIQUE

En tant que responsable de traitement, notre société est tenue de respecter les exigences légales en matière de traitement de données pour des finalités qu'elle détermine elle-même. Elle est responsable du traitement des données à caractère personnel notamment de ses clients, prospects ou partenaires.

IV. Les données utilisées vous concernant

Notre société traite vos données à différentes fins.

Pour vous identifier, vous contacter et vous servir efficacement nous collectons les données suivantes :

- Nom
- Prénom

- Adresse
- Numéro client
- Email

Nous utilisons également des données publiques ou des données collectées auprès de tiers. Ces données peuvent être publiques, par exemple, les données relatives aux administrateurs d'une société. Vous pouvez également avoir rendues publiques certaines données (sur des réseaux sociaux par exemple....). Notre société peut aussi être amenée à acheter des données auprès de sociétés. Ces sociétés sont responsables de la collecte légitime des informations qu'elles nous fournissent. Ces données sont utilisées pour effectuer du marketing direct ou pour contrôler l'exactitude des informations en notre possession.

V. Intérêt légitime

Notre société doit pouvoir fonctionner en tant qu'entreprise. Le règlement européen sur la protection des données à caractère personnel parle « d'intérêt légitime ».

Comme entreprise commerciale un certain nombre d'intérêts légitimes forment la base des traitements que nous assurons. Nous avons pour souci de veiller à la qualité de nos services en respectant l'équilibre entre l'impact que ces traitements peuvent avoir sur la vie privée et les intérêts légitimes de toute entreprise.

Si vous aviez néanmoins des objections sur certains traitements, vous pouvez nous contacter. Vous pouvez également exercer les droits que la réglementation propre au traitement de données à caractère personnel vous offre.

VI. Nos sous-traitants et nos fournisseurs

Pour l'exécution d'un certain nombre d'opérations nous faisons appel :

- soit à des fournisseurs
- soit à des sous-traitants.

Nous veillons à nous attacher le concours de partenaires et fournisseurs fiables et offrant un degré de sécurité suffisant pour préserver nos données et les données de nos clients.

Pour vos paiements à distance nous utilisons les services de PayPal© ou Ogone.

VII. Les droits clients et leur exercice

Le règlement européen fournit aux clients et prospects les droits suivants :

Droit de consultation des données

Vous pouvez consulter les données que nous traitons vous concernant. Si vous exercez ce droit d'accès, nous essaierons de vous donner un aperçu aussi complet que possible concernant vos données. Cependant, certaines données ont pu être supprimées de nos fichiers. De la même manière, certaines données stockées sur des supports permettant d'assurer des sauvegardes peuvent avec le temps ne pas nous permettre de restituer ces données.

Droit de la rectification des données

Vous pouvez demander une rectification de vos données ou à compléter vos données au responsable de traitement ci-avant mentionné.

Droit d'opposition à une utilisation spécifique

Si vous contestez la manière dont nous traitons vos données en fonction de vos intérêts légitimes, vous pouvez vous opposer à une utilisation spécifique. Il existe cependant des cas dans lesquels nous devons en vertu d'un texte légal traiter une donnée.

Droit à la suppression des données

Si vous soupçonnez un traitement inapproprié de certaines données, vous pouvez demander à ce que ces données soient supprimées. Il existe cependant également des cas dans lesquels la suppression ne nous est légalement pas permise.

Droit d'opposition à un traitement automatique

Vous pouvez vous opposer à des traitements automatisés. Contactez-nous afin de voir comment répondre à votre demande au mieux. Certains traitements sont en effet automatisés pour mieux vous servir.

Pour l'exercice de ces différents droits, soyez précis dans la demande que vous formulez et justifiez de votre identité.

Vous avez des questions, des remarques sur le traitement de vos données ? Vous pouvez prendre contact avec le responsable de traitement de notre société mentionné au point III.

Mode de paiement

1. Votre paiement peut être effectué à l'aide des cartes de crédit suivantes :
 - La carte bleue Française, (sauf pour les réservations de voyages à la carte, locations ou hôtels et thalasso)
 - La carte Visa
 - La carte American Express et Diners Club moyennant des frais de 3% du prix du voyage.
 - Les cartes VISA étrangères qui portent à droite le bandeau à trois couleurs VISA (bleu, blanc, ocre) et la colombe en hologramme,
 - Les cartes EuroCard/MasterCard reconnaissables à leur hologramme " MC "

Pour les réservations par téléphone, payer avec une carte de crédit n'est pas nécessaire mais fortement recommandé. Vous pouvez aussi payer par Bancontact (pour les Belges) ou virement bancaire (moyennant des frais pour traitement manuel de 18 euros), seulement si la date de votre départ nous laisse le temps de recevoir votre virement et de réserver votre voyage, mais votre réservation n'a lieu qu'après réception de votre paiement. Nous ne pouvons vous garantir les places demandées et le tarif proposé qu'une fois votre paiement reçu sur notre compte. Si votre voyage n'était plus disponible au moment où nous recevons votre paiement, une alternative peut vous être proposée, ou vous pouvez annuler sans frais votre voyage, sauf éventuels frais d'annulation.

Pour tous paiement par virement bancaire, des frais de traitement manuel de 18 euros seront facturés en sus du montant du voyage .

2. Conditions de règlement

Pour les commandes de voyages, dont le montant par personne est supérieur à 800 euros, réservés à plus de 45 jours du départ, un acompte minimum de 35% du prix du voyage est débité sur votre carte de crédit lors de la réservation.

Attention pour certaines offres (exemples : longs courriers, circuit, ...) il nous est impératif de devoir émettre les billets d'avion afin de pouvoir vous confirmer votre réservation. Dans ce cas l'acompte pourra être revu la hausse et ce afin de pouvoir couvrir le montant de l'émission des billets. Pour certaines "offres spéciales", "offres promotionnelles", "offres extra",... la totalité de la somme peut être exigée à la réservation. Et ce afin de pouvoir vous confirmer la réservation. Le solde est ensuite débité 45 jours avant la date du départ, sur la même carte bancaire. Nous vous prions de bien vouloir vérifier dès maintenant auprès de votre banque qu'il n'y ait pas de plafond sur votre carte bancaire, empêchant l'opération de débit du solde de votre dossier à la date prévue. Toute transaction refusée donnera lieu à des frais supplémentaires de 18 euros et rendra la réservation invalide.

Si le montant du voyage par personne est inférieur à 500 euros le paiement par acompte n'est pas possible.

Si le montant du voyage par personne est compris entre 501 euros et 800 euros par personne, l'acompte demandé est de 35% du voyage avec un minimum de 350 euros par personne.

L'acompte ou le montant payé par le client doit toujours pouvoir couvrir les frais d'annulation de l'organisateur de voyages (le tour operateur) quelques soit le délai restant avant ou après la date du paiement du solde du voyage.

Il se peut dans ces conditions, que nous devions vous réclamer un complément d'acompte avant ou après la date du paiement du solde de votre voyage, pour satisfaire à cette obligation.

Dans le cas où le paiement de l'acompte est effectué par carte de crédit, Optimum Travail pourra débiter le complément de l'acompte permettant de couvrir les frais d'annulation, dès que besoin, sans avoir à demander de nouveau l'accord du client. Le règlement du solde doit obligatoirement parvenir sur le compte de Optimum Travel au plus tard 45 jours avant la date du départ et ce sans rappel de cette obligation par

Optimum Travel, au client. Des frais de 19 euros pour traitement manuel, seront rajoutés au montant de votre commande en cas d'échec de prélèvement sur votre carte de crédit. Des frais de 19 euros pour paiement par plusieurs cartes bancaires seront rajoutés au montant de votre commande. Des frais de 3% (avec un minimum de 38 euros par dossier) seront ajoutés au montant de votre commande pour paiement par carte American Express ou Diners Club.

3. En cas de non règlement du solde par le client à la bonne date, Optimum Travel serait en droit de résilier immédiatement le contrat sans que le client puisse prétendre au remboursement de son acompte ni à une quelconque indemnité. Dans ce cas l'annulation sera considérée comme à l'initiative du client. Dans le cas où le solde du prix du voyage ne pourrait être débité sur votre carte bancaire, nous pourrions annuler votre voyage auprès du tour opérateur et l'acompte déjà versé nous resterait définitivement acquis. Vous resteriez également redevable des éventuelles sommes restant dues sur votre voyage. Des frais de 19 euros par jour de retard du paiement du solde de votre voyage avec un minimum de 38 euros, seront rajoutés au montant de votre commande. Ces frais seront prélevés avec le paiement du solde de votre voyage et le calcul précis des frais dus sera fait au moment du prélèvement du solde. Ces frais de 18 euros par jour de retard avec un minimum de 36 euros seront également dus en cas de paiement en retard du solde par virement bancaire.

Pour les commandes passées à moins de 45 jours du départ, la totalité du montant du voyage est débité au moment de la confirmation de la réservation.

Attention : cette facilité de paiement fractionné, avec un acompte à la commande et le solde à 45 jours du départ, n'est pas autorisée pour les prestations suivantes : voyages à la carte, opération spéciales, billets d'avion, réservations de locations de vacances, résidence hôtelières, hôtels et thalasso. Pour toutes ces prestations, l'intégralité du prix de la commande est débitée sur votre carte de crédit, dès confirmation de la disponibilité du produit par nos fournisseurs.

Selon le type de prestation, le débit de votre compte pourra être opéré soit au profit de la Société Optimum Travel, soit directement au profit du fournisseur du produit ou du service livré par Optimum Travel.

Modes de paiement

Notre site vous permet de réserver votre voyage directement et de nous transmettre les informations de votre carte de crédit de manière confidentielle et sécurisée, lors de votre commande.

Les frais de modification de numéro de carte après débit de l'acompte, vous seront facturés 3% du total de la commande avec un minimum de 36 euros. Pour les paiements en une fois ou en plusieurs fois, si nous ne pouvons prélever la totalité du montant restant due de votre commande à la date prévue, des frais pour traitement manuel de 19 euros s'ajoute au montant de la commande pour chaque échec de prélèvement sur votre carte bancaire.

La photocopie de la carte de crédit servant au paiement de votre commande peut vous être demandée, ainsi que celle du passeport ou de la carte d'identité du propriétaire de la carte de crédit, et celle des passagers.

Si vous ne souhaitez pas donner votre numéro de carte de crédit par Internet :
Pas de problème ! Vous pouvez faire votre demande de réservation 'en ligne', et rappeler un de nos agents de réservation pour procéder au paiement par téléphone. Notez bien le numéro de réservation qui figure dans votre email de confirmation !

Vous pouvez aussi faire entièrement votre réservation ou poser des questions par téléphone en appelant notre centre d'appels

Lorsque vous réservez par téléphone au lieu de réserver directement en ligne, un montant de 3% (avec un minimum de 38 euros par dossier) pour frais de réservation manuelle sera rajouté au montant de votre voyage. Ce montant est calculé sur le prix total TTC de votre voyage.

Le paiement par Internet est-il sans risque ?

Les vols de cartes de crédit sont le fait de sites peu recommandables ou interviennent sur des sites peu sécurisés. Sur notre site web, vos informations confidentielles sont encryptées selon les normes les plus sécurisées, et les informations des cartes de crédit ne sont jamais conservées sur nos serveurs informatiques.

Publicité mensongère et préjudice moral

Une publicité mensongère a pour but de tromper de façon intentionnelle. Elle implique la volonté d'enjoliver les choses afin d'effectuer une vente. Optimum Travel s'engage à offrir à sa clientèle les offres de meilleur rapport qualité/prix. Notre service " offres " fait une sélection parmi les milliers d'offres présentes sur le marché des voyages et les juge selon plusieurs paramètres. Néanmoins, un oubli ou une irrégularité n'est jamais à exclure. En tant que consommateur, vous avez des droits que vous pouvez faire valoir par plusieurs moyens. Quant au règlement des plaintes, référez-vous aux Conditions Générales de la Commission de Litiges Voyages, qui expliquent le règlement des plaintes et la procédure à suivre en cas de litige. Sachez néanmoins, que 90% des plaintes sont dues à une communication défailante et aux déceptions qui en résulte. De plus, un nombre très important de réclamations peut se régler sur place, moyennant un peu d'initiative et de bon sens. Les démarches entreprises pour résoudre un problème sur place, donnent à l'organisateur du voyage la possibilité de chercher directement une solution à votre problème. Ces actions sont importantes pour le traitement et le suivi de votre plainte et peuvent se révéler essentielles pour la fixation d'un éventuel dédommagement.

Le droit du renoncement

Le consommateur n'a pas le droit de renoncer à son achat. Bien que l'article 80 de la loi sur les pratiques commerciales prévoit pour tout contrat à distance que le consommateur dispose d'un délai de sept jours ouvrables pour renoncer au contrat, ce droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats conclus via le site Internet. En vertu de l'AR du 18 novembre 2002, certains contrats à distance de fourniture de services d'hébergement, de transports, de restauration et de loisirs sont exclus sous certaines conditions du champ d'application des articles 79 et 80 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. Cette exception pour le secteur touristique est dictée par la spécificité des services fournis dans ce secteur et est en conformité avec la directive européenne concernant la vente à distance, qui prévoit également une exception pour des services d'hébergement, de transports, de restauration et de loisirs.

Les circuits organisés

Un circuit culturel d'une semaine, n'est pas forcément un séjour détente. Comparez, et renseignez-vous sur la durée des vols et les distances dans le pays que vous voulez visiter. Sachez que souvent, il y a des décalages horaires important, qui peuvent causer le " jet lag ", un état de fatigue nécessitant plusieurs jours pour le surmonter. Généralement, nos offres à prix préférentiel impliquent un programme plutôt chargé. Le programme établi vous laissera probablement très peu de temps libre. Quant aux conditions d'hébergement, les normes locales ne sont pas forcément les normes européennes. Si vous voulez participer à un circuit avec un rythme plus aisé, consultez notre équipe de réservation et les brochures de l'organisateur de votre voyage.

Le voyage qui vous convient

Optimum Travel s'engage à vous conseiller de la meilleure façon quant à votre destination de voyage. Mais afin de pouvoir vous fournir vos vacances de rêves, il faut que vous nous communiquiez, ce que cela représente pour vous...

Vacances hors saison :

Partir en vacances en début ou en fin de saison apporte bien quelques avantages : des tarifs bas et des températures plus modérées. De plus, c'est bien plus calme. Mais soyez averti des désavantages éventuels : des hôtels et des stations balnéaires souvent quasiment vides, impliquant un bon nombre d'activités inexistantes ou limitées, des discothèques, restaurants, bars, saunas et boutiques de l'endroit qui sont fermés. A votre hôtel ou club même, l'animation ou les activités organisées peuvent être limitées ou non existantes, ainsi que les excursions offertes. En tout début de la saison, des clients nous rapportent l'absence de buffets -remplacés par un " plat du jour ", chauffage ou eau chaude dans la chambre en demande et des plages non aménagées de transats et parasols. Comparez bien les prix et les descriptifs de nos offres, dans les hôtels de haute gamme (4* supérieur au 5*) les risques à ce niveau-là sont bien moins importants. N'oubliez pas non plus que partir en basse saison, ce n'est pas forcément une garantie de beau temps...

Pièces d'identité

Les pièces d'identité sont entièrement sous la responsabilité du voyageur et JAMAIS de l'agence de voyages ou du

tour-opérateur.

Adultes, enfants et bébés doivent toujours être munis d'une pièce d'identité individuelle avec photo tel que: Carte d'Identité ou Passeport simple ou Passeport avec visa, même pour les vols nationaux. Le livret de famille n'est pas accepté.

Renseignez-vous, si vous avez le moindre doute sur la pièce d'identité qu'il vous faut (Carte d'Identité, Passeport simple ou Passeport avec visa) auprès de votre agent de voyages ou mieux encore, à l'Ambassade ou Consulat des pays que vous allez visiter. Le Passeport ou la Carte d'Identité doit être en général, valable 6 mois au-delà de la date retour. Les enfants et bébés quel que soit leur âge, doivent avoir individuellement une pièce d'identité avec photos en règle du même type que celle des parents ou adultes: si le Passeport est nécessaire pour les adultes, il est nécessaire aussi pour les enfants et bébés. Si la Carte d'Identité suffit pour les adultes, elle suffit aussi pour les enfants et bébés. Attention ! pour les enfants belges de moins de 12 ans, la carte d'identité pour voyager doit être obligatoirement la Kids-ID comportant une puce électronique. Pour les adultes belges, la carte d'identité pour voyager est la carte électronique eID comportant une puce électronique.

Une autorisation de sortie du territoire pour les enfants mineurs peut être nécessaire dans certains cas. Vérifiez auprès de votre Commune. Les photocopies de documents ne sont pas autorisées pour voyager. Vous devez toujours avoir les originaux de vos documents d'identité et autres documents, même s'il est utile d'avoir aussi des photocopies de ces documents avec vous en cas de perte ou de vol lors de votre séjour.

ATTENTION ! Ne confondez pas Carte d'Identité et Carte de Résident. La Carte de Résident ne permet pas de voyage en dehors du pays de délivrance de la-dite carte. Parfois un visa est nécessaire pour rentrer dans le pays visité. Un visa est un document, souvent un cachet, apposé par l'Ambassade ou le Consulat du pays à visiter. Dans certains pays, le visa s'obtient à l'arrivée dans le pays. Les démarches et les frais à payer pour l'obtention d'un visa sont toujours à votre charge sauf indication contraire au moment de la réservation de votre voyage. Vous êtes toujours responsable d'avoir des documents toujours en règle au moment de voyager et durant la totalité de votre voyage pour vous, les enfants et bébés vous accompagnant.

Même si votre Commune peut vous fournir un Passeport provisoire, il sera généralement refusé à l'enregistrement des bagages, les amendes pour les compagnies aériennes étant très élevées si des passagers se font refuser par les autorités à l'arrivée. Dans ce cas, aucune assurance n'interviendra en votre faveur.

IMPORTANT ! Si votre Commune vous dit que pour tel ou tel pays, vous n'avez pas besoin de Passeport, cela ne vous dédouane pas de vérifier cette information auprès du consulat et/ou ambassade du pays visité. En cas de problème concernant vos papiers d'identité ou ceux de vos enfants et bébés vous accompagnant, vous seriez seul responsable. Les renseignements sur les formalités nécessaires sont seulement indicatifs et ne nous engagent d'aucune manière à votre égard et concernent uniquement les ressortissants français, belges ou luxembourgeois. Les ressortissants d'autres nationalités sont tenus de s'informer sur les formalités administratives nécessaires auprès des consulats ou ambassades des pays qu'ils vont visiter sans oublier les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transit. Il est précisé que certaines formalités nécessitent un délai qu'il convient de prendre en compte avant de réserver votre voyage. Si vous réservez un voyage et que vous ne puissiez obtenir à temps les Passeports ou visas pour votre voyage, vous seriez seul responsable des conséquences pouvant en résulter notamment dans le cas d'impossibilité de voyager.

Documents de voyages

Pour les réservations de voyages à forfait, les vouchers, " bons d'échanges » pour les rendez-vous à l'aéroport et/ou les prestations terrestres (hôtels, transferts, etc.) vous sont adressés principalement par fax ou e-mail.

L'acheteur communique une adresse " électronique " ou un numéro de télécopie où Optimum Travel pourra lui adresser certains documents relatifs à son voyage, tous les jours de la semaine, entre 09h00 et 18h00.

En cas de transmission erronée par le client de ses coordonnées, Optimum Travel décline toute responsabilité en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution du voyage.

Les titres de transport sur vols charters sont remis à l'aéroport sur présentation d'une convocation. Les billets d'avion sur vols réguliers sont envoyés par courrier ou par transport express (les frais d'envois sont alors à votre charge), ou vous sont remis à l'aéroport sur présentation d'une convocation.

Pour les réservations de voyages à la carte, location/résidence ou hôtel (sans transport) le mail de confirmation fait office de facture et de bon d'échange.

Le mode de remise des documents de voyage et/ou titre de transport figure sur la convocation et est fonction du délai disponible entre la date d'émission des billets et la date de votre départ et/ou du type de prestation

Pour les billets électroniques (E-Ticket), vous êtes convoqué directement au comptoir de la compagnie assurant votre transport.

Les frais de fax par l'intermédiaire d'un bureau de poste et les Chronopost et/ou envoi en recommandé AR sont à votre charge.

Si pour quelque raison que ce soit, vous n'aviez pas reçu les documents nécessaires à votre voyage ou réservation, dans les délais prévus aux présentes conditions, il vous appartiendrait de nous le faire savoir et de nous donner les moyens de vous les adresser, à vos frais.

Aucun remboursement ne pourra être accordé en cas de non-respect de cette procédure, même si vous n'avez pas bénéficié de la prestation.

La livraison des documents de voyages, c'est-à-dire les billets d'avion, les vouchers pour les prestations terrestres et la police ou les conditions de l'assurance souscrite, est liée au règlement total de votre dossier 45 jours avant votre départ ou le jour de votre commande si celle-ci a lieu moins de 45 jours avant votre départ. Certaines circonstances peuvent entraîner une livraison de " dernière minute " et l'émission des titres de transport au comptoir du tour opérateur à l'aéroport. Les détails nécessaires (l'endroit, l'heure à laquelle vous êtes censé vous présenter à l'aéroport) sont indiqués sur la convocation que vous recevez quelques jours avant votre départ. Bien sûr, des offres promotionnelles en vols charters, impliquent des modifications fréquentes d'horaires, parfois le jour même du départ. Quant aux conditions de l'assurance voyage à laquelle vous souscrivez éventuellement, demandez-les lors de votre réservation.

Vol charter et vol régulier

Un charter est un avion affrété par un (ou plusieurs) tour opérateur(s), qui effectue des rotations à des dates fixes. Le charter n'a pas la rigueur d'un vol régulier qui est ouvert à la vente partout dans le monde et qui peut voler pratiquement à vide. Pourtant, même les compagnies régulières peuvent utiliser des vols charter, c'est une pratique courante dans l'aviation. Si une compagnie régulière, pour une raison, souvent technique, n'a pas d'appareil disponible, elle est obligée de fournir un vol alternatif dans des délais raisonnables. Une autre raison peut être le Code Sharing, quand une compagnie régulière fait appel à son partenaire pour garantir une liaison sous le même numéro de vol.

Sur les " vrais " charters, une gestion budgétaire très stricte s'impose : un avion à 200 sièges à moitié vide sera remplacé par un appareil avec une capacité moins importante, mais qui ne sera pas forcément disponible à la même heure ou au même aéroport. Cela implique que les horaires indiqués sur votre billet d'avion ou bon de commande sont sous réserve de modification. Un vol annoncé avec un départ le matin et un retour le soir, peut partir tard le soir et revenir tôt le matin sans préavis. Le client (ni l'organisateur du voyage d'ailleurs) n'a aucun recours contre ce procédé et aucun remboursement ne sera effectué. Il n'y a qu'une solution si vous voulez éviter tout cela : volez sur vols réguliers qui sont souvent à des tarifs bien plus élevés, mais particulièrement à conseiller si vous réservez un citytrip de courte durée. Un conseil général : si vous volez sur avion charter, appelez-nous brièvement avant votre départ afin de contrôler qu'il n'y a pas eu de changement de dernière minute. En principe, cela vous sera communiqué mais il arrive que la modification arrive le jour même du départ.

Horaires et appareil : par nature, les horaires des vols charters sont susceptibles d'être modifiés. Les horaires des vols charter à l'aller, vous sont confirmés entre cinq jours et la veille de votre départ. Des modifications imputables au trafic aérien sont encore possibles au dernier moment. En effet, dans le cadre de l'organisation par les aéroports du trafic aérien, la priorité est systématiquement donnée aux vols réguliers.

L'identité du transporteur aérien et le type d'avion sont donnés à titre indicatif et peuvent être soumis à des modifications.

Transport aérien :

1. Modification des horaires, retard et annulation :

La société Optimum Travel ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de modifications des horaires, retards, annulations et autres, imputables à des cas fortuits ou des cas de forces majeures (grève, intempérie, guerre, émeute, révolution populaire, séisme, épidémie, éruption volcanique, etc.), du fait de tiers, ou de votre faute : en cas de présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus d'enregistrement pour non-respect des formalités administratives et/ou sanitaires, non-présentation à l'embarquement, etc....

En règle générale, les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par les compagnies aériennes. Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, escales, retards, correspondances manquées, annulations de vol, changements d'aéroport font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Elles sont, la plupart du temps, liées à l'encombrement de l'espace aérien à certaines périodes, aux règles de la navigation aérienne, au délai de traitement des appareils sur les aéroports et ceci, dans le souci de garantir la sécurité des passagers. Les irrégularités du trafic aérien ne sauraient dans ces conditions être imputables à la société Optimum Travel.

Les frais éventuels résultant de ces imprévus (taxi, hôtel, parking, pré-acheminement aérien etc.) seront à votre charge. En conséquence, si vous organisez vous-même le pré-acheminement, nous vous conseillons de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour vous éviter tout risque de perte financière.

Dans le cadre des vols secs, location de voitures, réservation d'hôtels secs ou de vol+hôtels, la société Optimum Travel intervient en qualité de simple intermédiaire. Dans ces conditions, la société Optimum Travel ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle du transporteur, seul responsable du bon déroulement du voyage.

Nous vous informons que dans tous les cas, les responsabilités des compagnies aériennes ainsi que celles de ses représentants, sont limitées en cas de dommages, plaintes et réclamations de toute nature, aux conditions de transport aérien des passagers et de leurs bagages uniquement. Un extrait des conditions générales transporteur figure sur les titres de transport qui vous sont remis.

2. Conditions particulières aux vols spéciaux :

Outre les conditions mentionnées au 1/, les vols spéciaux et charters obéissent aux conditions suivantes :

Toute place de charter non utilisée à l'aller et/ou au retour, ne pourra faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date. L'abandon d'un vol spécial pour emprunter un vol régulier, entraîne le règlement intégral du prix du voyage au tarif officiel.

Horaires et appareils :

Par nature, les horaires des vols charters sont susceptibles d'être modifiés. Les horaires des vols charter à l'aller, vous sont confirmés entre cinq jours et la veille de votre départ. Des modifications imputables au trafic aérien sont encore possibles au dernier moment. En effet, dans le cadre de l'organisation par les aéroports du trafic aérien, la priorité est systématiquement donnée aux vols réguliers.

Aéroport :

Lorsque la ville desservie comporte plusieurs aéroports, le nom de l'aéroport cité sur la convocation ou le titre de transport peut être soumis à des modifications de dernière minute à l'initiative du transporteur, tant à l'aller qu'au retour, sans que la responsabilité de la société Optimum Travel ne puisse être engagée. Les frais de navette, taxi, bus, parking restent dans ce cas à votre charge.

Les vols peuvent être directs (avec ou sans escale) ou comporter une ou plusieurs escales avec changement d'appareil, sans que la société Optimum Travel en soit nécessairement informée. En outre, les transporteurs se réservent le droit en cas de fait indépendant de leur volonté, d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de leur choix, avec une diligence raisonnable, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué.

3. Pré et post-acheminement :

Si le vol charter prévu pour effectuer le pré-acheminement ou post-acheminement venait à être annulé ou retardé pour quelque raison que ce soit (exemples: grève, nombre insuffisant de passagers, retard, problème technique), les compagnies se réservent la possibilité d'assurer en ce cas le transport, par tout autre mode (autocar, train, etc) sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée au titre de ce changement de moyen de transport.

Les conséquences des retards (vol régulier manqué) lors des pré et post-acheminements ne peuvent être supportées par la société Optimum Travel.

4. Vol retour :

Quel que soit le type de vol, régulier ou charter, le retour doit impérativement être confirmé sur place, dans les 72 heures avant la date de départ prévu auprès de la compagnie aérienne. Pour les voyages à forfait,

cette formalité est généralement remplie par le correspondant local. A défaut, les instructions figurent sur le titre de transport ou le voucher.

Le non-embarquement sur le vol aller (charter, spécial ou régulier) entraîne automatiquement l'annulation du vol retour par la compagnie aérienne, sans que vous puissiez prétendre à un report ou à un quelconque remboursement du billet initial, ni du billet racheté par vos soins pour assurer votre retour, ou encore des frais d'hébergement ou autres.

5. Perte ou vol de billets :

Si vous êtes victime d'une perte ou d'un vol de votre billet, vous devez effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à vos frais votre retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à votre charge. Toutefois un remboursement, restant à la discrétion de la compagnie pourra éventuellement être demandé, accompagné de tous les originaux (souches de billets rachetés, cartes d'embarquement...). L'éventuel remboursement ne pourra cependant intervenir avant un délai de un an après la demande à la compagnie aérienne.

6. Bébés :

Les bébés (-de 2 ans) n'occupent pas de siège ; le prix de leur billet correspond généralement à 10% du tarif officiel.

7. Femmes enceintes :

Nous vous informons que des compagnies refusent parfois l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. N'oubliez pas de le signaler lors de la réservation.

8. Bagages :

Chaque compagnie a sa propre politique en matière de bagages.

Le plus fréquemment, le maximum admis est de 15kg sur les vols spéciaux, et de 20kg sur les vols réguliers.

Sur certaines compagnies Nord Américaines sont admises 2 pièces de bagages.

En cas d'excédent, s'il est autorisé, le client devra s'acquitter d'un supplément directement auprès de la compagnie à l'aéroport.

La compagnie aérienne n'est responsable à votre égard, pour les bagages que vous lui avez confiés, qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales.

En cas de détérioration, acheminement tardif, vol, ou perte de bagages, achats, par le client, celui-ci doit s'adresser à la compagnie aérienne pour lui faire constater la détérioration, l'absence ou la perte de ses effets personnels avant sa sortie de l'aéroport, puis lui adresser une déclaration en y joignant les originaux des pièces suivantes : titre de transport, coupon d'enregistrement du bagage, et la déclaration.

Nous ne saurions répondre de toute perte, avarie, vols d'effets personnels et de bagages.

Les voyageurs ont la possibilité de souscrire une police d'assurance garantissant la valeur de ces objets.

En tout état de cause la compagnie aérienne demeure votre seul interlocuteur.

Responsabilité et garantie :

Pour l'achat d'une prestation hors forfait telle que : un vol sec, une location ou un hôtel hors forfait, la société Optimum Travel intervient en qualité de simple intermédiaire entre vous et le prestataire.

La société Optimum Travel ne saurait répondre pour quelque raison que ce soit de la responsabilité qui incombe exclusivement à ces prestataires.

Pour les voyages à forfait et les voyages à la carte, nous apportons un soin tout particulier au choix de nos fournisseurs. En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de tout élément entrant dans le forfait, la responsabilité de la société Optimum Travel ne saurait être engagée, si cette inexécution ou mauvaise exécution est imputable à vous-même, à un cas de force majeure ou au fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat.

La responsabilité de la société Optimum Travel se limite aux seules prestations réglées à l'agence, excluant ainsi toutes prestations achetées sur place.

La communication de l'existence de sites web ou moteurs de recherches, et/ou leur facilité d'accès, via notre site, ne peut en aucun cas engager la responsabilité de la société Optimum Travel (ex : les locations de voitures).

La durée des déplacements

Bien que la durée d'un vol vers une destination méditerranéenne ne prend sur papier généralement qu'entre 2h30 (pour la Tunisie) et 4h30 (pour la Turquie ou Chypre), il faut se rendre compte que le temps à bord ne comprend parfois que la moitié, ou moins, de la durée totale de votre déplacement. Votre convocation indiquera qu'il faut se présenter 2 heures minimum avant le départ au comptoir d'enregistrement de la compagnie aérienne. Souvent, une heure sera rajoutée à ce délai. C'est le temps qu'il vous faut pour récupérer vos billets et pour l'enregistrement. Par conséquent, si votre avion décolle à temps, vous aurez déjà perdu 2 à 3 heures. Lors du vol, une escale non annoncée est possible, rajoutant généralement 1 heure à la durée du voyage. A l'arrivée, il y a des formalités douanières à remplir et les bagages à récupérer. Un transfert vers votre lieu de séjour peut prendre 2 heures de route ou plus.

Par conséquent, le premier et le dernier jour de vos vacances sont légalement à considérer comme " journées de voyage " à partir de l'heure de convocation à l'aéroport au départ jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport au retour.

Pour les prestations comprenant un hébergement et un transport, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières. Par nuitée, il convient d'entendre la période de mise à disposition de la chambre, soit entre 14 heures et 12 heures le lendemain.

La première et la dernière journée sont généralement consacrées au transport. De ce fait, s'il advenait qu'en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière journée et/ou nuit se trouvent écourtées, par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. Il en est de même si la durée du séjour se trouvait allongée. Aucun dédommagement ne pourrait être accordé pour un retour le lendemain du jour prévu au contrat. Il convient lorsqu'il s'agit de transport sur vols charters d'envisager cette éventualité et de prendre les dispositions nécessaires à votre organisation tant personnelle que professionnelle.

Partez bien assuré

Liberty met à votre disposition toute une gamme de produits d'assurance voyage.

L'assurance voyage n'est pas un luxe ! Réserver vos vacances sans souscrire à une assurance annulation ou partir sans assurance assistance peut vous exposer à des désagréments et des frais très importants.

Assurance annulation

Entre le moment où vous commandez un voyage et la date de départ, il peut se passer beaucoup de choses.

Lorsque vous annulez un voyage, le tour-opérateur ou la compagnie aérienne vont réclamer des frais plus ou moins importants selon la proximité de la date de départ au moment de l'annulation. Lors d'une annulation à moins de 20 jours de la date de départ, le montant des frais s'élève souvent à 100% du coût du voyage ! De plus en plus de tour-opérateurs incluent d'office une assurance annulation dans le prix des forfaits. Cependant, cette garantie se limite souvent à un montant inférieur au prix total. Il est donc parfois utile de souscrire un complément de couverture. Les frais d'annulation réclamés sont renseignés dans les conditions générales de la brochure concernée. Les causes généralement admises par les compagnies sont la maladie (pour autant qu'elle soit inexistante à la souscription du contrat) et les accidents d'un des voyageurs ou d'un membre de la famille proche. En aucun cas, cela ne fonctionne

lors d'une annulation pour convenance personnelle. Pour être valable, cette assurance doit être souscrite au moment de la réservation.

Assurance assistance

Cette assurance couvre principalement les frais d'hospitalisation, le rapatriement, l'assistance familiale lors de votre déplacement à l'étranger. Si certaines mutuelles offrent effectivement cette couverture, les montants assurés sont bien souvent dérisoires par rapport aux frais occasionnés.

Les assurances liées aux cartes de crédit classiques (Visa, Eurocard) consistent le plus souvent en une couverture en cas d'accident (voir plus haut). Il ne s'agit nullement d'une assurance assistance. Il importe donc de vérifier consciencieusement vos contrats avant de partir.

Assurance annulation

Intervient en cas de décès, maladies graves d'un membre de votre famille, ou de votre compagnon de voyage

Assurance bagages

Vous déterminez vous-même la valeur des bagages à assurer.

Assurance accident

Vous déterminez une somme forfaitaire qui sera versée à vous-même en cas d'invalidité permanente ou à vos ayants - droit en cas de décès.

Assurance " Complète "

Cette police combine toutes les formules précitées pour vous garantir une couverture optimale.

Afin de garantir vos droits, la législation actuelle nous oblige à vous proposer une assurance lors de la signature du contrat de voyage. Les détails et les conditions générales de ces assurances sont à votre disposition sur simple demande.

Formalités et Santé

En règle générale, un passeport en cours de validité est indispensable pour les destinations étrangères hors Union Européenne que nous proposons. Certains pays exigent que la validité du passeport soit supérieure à six mois après la date de retour et également que vous soyez en possession d'un billet aller-retour ou d'un billet de sortie et de fonds suffisants, etc.

De même que certains pays exigent que le passager justifie d'une souscription à une assurance assistance/rapatriement, pour délivrer le visa.

Pour les voyages à forfait et les ressortissants belges uniquement, figurent dans les descriptifs des offres les formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage.

Ces informations vous sont données à titre indicatif.

Nous vous invitons également à vérifier les formalités nécessaires pour les enfants mineurs.

Quelques soit votre nationalité, il vous appartient de vous assurer auprès des consulats et ambassades des pays visités, sans oublier les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits, des formalités administratives et/ou sanitaires que vous devez accomplir pour vous-même, ainsi que pour vos enfants mineurs. Seules ces administrations sont à même de vous donner des informations parfaitement mises à jour.

L'accomplissement de ces formalités et les frais en résultant sont toujours à votre charge.

Si du fait de votre carence ou du non-respect par vous-même des formalités administratives et/ou sanitaires en vigueur, vous ne pouvez être enregistré, votre voyage ne pourra en aucun cas vous être remboursé.

De même, vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement de la part de la société Optimum Travel en cas d'amendes et/ou paiement de droits résultants de l'inobservation et/ou du non-respect des règlements douaniers ou sanitaires des pays visités.

Nous vous demandons de bien vouloir vous assurer que les noms figurant sur les titres de transport sont ceux figurant sur vos passeports et visas.

Nous vous invitons à consulter les sites suivants :

- Pour les ressortissants belges : www.diplomatie.be

Un certain nombre de pays exigent un certificat de vaccination.

Le vaccin le plus communément réclamé est la fièvre jaune qui ne peut être administré que dans un centre de vaccination agréé. Cependant, d'autres vaccins, s'ils ne sont pas obligatoires, sont fortement conseillés, tels que l'hépatite et le paludisme. Pour votre propre sécurité, il est souhaitable de prendre contact soit avec votre médecin traitant, soit avec un centre de vaccination agréé pour obtenir les informations nécessaires. Sur le site de l'Institut de Médecine Tropicale d'Anvers, vous trouverez la liste des centres agréés (un par province) ainsi que des vaccins conseillés selon votre destination.

Voyager avec des enfants :

Lorsque vous voyagez avec des enfants, réfléchissez bien quel type de vacances vous réservez. Le choix du bon produit est primordial. Un circuit organisé peut être envisagé avec des enfants s'ils ne sont pas trop jeunes. Généralement les tarifs des circuits ne comprennent pas des réductions enfants car le déroulement et les conditions d'un circuit sont jugées incompatibles avec les enfants. Choisissez une destination en fonction du confort de vos enfants ...ainsi que du votre.

Quant aux pièces d'identité, les enfants doivent, comme les parents, être en possession d'une pièce d'identité personnelle (Kids-ID pour les enfants belges de moins de 12 ans) ou un passeport personnel avec photo.

Les réductions enfants sont souvent très importantes dans certains hôtels pendant certaines périodes de l'année. Généralement, les réductions " enfant(s) accompagnés par 2 adultes dans la chambre " impliquent le rajout de lit(s) pliable(s) dans la chambre double.

Classification de l'hôtel

1. La qualité des prestations peut différer selon le pays que vous visitez. La catégorisation de votre hébergement (hôtel, croisière) est attribuée les autorités locales (Ministère de Tourisme) et n'est pas forcément un label de qualité. Le critère pour obtenir une étoile supplémentaire peut être vague, par exemple selon le nombre de chambres dont dispose un hôtel. De plus, dans certains pays, il y a d'énormes différences de qualité entre des hôtels qui sont soi-disant de même catégorie! Une bonne indication sera toujours ...le tarif que vous payez.

Les normes locales du pays d'accueil, qui peuvent donc différer des normes belges, françaises et européennes.

Nous nous efforçons de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement. Les appréciations que nous portons sur nos descriptifs découlent notamment de notre connaissance des établissements et des appréciations qui nous sont adressées par nos clients. Nous nous réservons la faculté pour des raisons techniques, dans des cas de force majeure ou du fait d'un tiers, de substituer à l'hôtel prévu un établissement de même catégorie proposant des prestations équivalentes. Il ne peut s'agir que d'un événement exceptionnel et dans un tel cas nous nous engageons à vous avertir dès que nous en avons connaissance.

2. Prise en possession et libération de la chambre :

Nous vous informons que les règles applicables en matière d'hôtellerie internationale imposent que les clients prennent possession des chambres à partir de 14 heures quelle que soit l'heure d'arrivée du vol et les libèrent avant 12 heures quel que soit l'horaire du vol de retour. Il ne vous sera malheureusement pas possible de déroger à cette règle. De ce fait, si vous entrez en possession de votre chambre par exemple à 10 heures du matin, les deux heures (10h -12h) sont considérées comme une nuitée, sans qu'aucun remboursement ne puisse avoir lieu.

3. Les types de chambre :

Les chambres individuelles ou cabines comprennent un lit pour une personne. Prévues en nombre limité, elles font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit, très rarement, avec un lit double.

Les chambres triples et quadruples sont souvent des chambres doubles standards équipées de lits d'appoint. Sur les bateaux de croisières fluviales les cabines offrent un espace plus restreint que dans une chambre d'hôtel.

4. Les repas :

Le nombre des repas dépend du nombre de nuits passées à l'hôtel. La pension complète débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit. La demi-pension débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit-déjeuner suivant la dernière nuit : elle comprend un petit-déjeuner et un repas par jour. Si certains repas ne pouvaient vous être servis du fait des horaires ou du retard de votre vol, nous ne pourrions procéder à aucun remboursement. Que ce soit dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif. Attention : selon les pays, les prestataires ne disposent pas toujours d'eau courante potable. Les frais d'achat de bouteilles d'eau potable sont alors à votre charge. Toutes les consommations hors forfait sont à régler sur place.

5. Les activités proposées lors du séjour :

Certaines activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les jeunes enfants. La responsabilité de la société Optimum Travel ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manquement de vigilance de votre part. Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées par notre prestataire local notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre minimum de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint (exemples : sport collectif, club enfant). Dans de tels cas la responsabilité de la société Optimum Travel ne saurait être engagée. En avant ou arrière saison, certaines activités peuvent ne pas être en place, une partie des installations (restaurant, piscine, etc.) peut être fermée et des travaux d'aménagement en cours. De manière générale, l'animation et les activités sportives peuvent varier en intensité en fonction de l'occupation de l'établissement et des conditions climatiques. Il se peut, notamment en haute saison, que le nombre de parasols, chaises longues, matériel sportif, etc., soit insuffisant. Les horaires et ouvertures des bars, restaurants, et discothèques, etc., peuvent être irréguliers et dépendent de la direction de l'établissement.

La plupart des plages, même les plages dites " privées ", sont ouvertes au public. Il se peut qu'elles ne soient pas nettoyées régulièrement.

Les activités sportives proposées avec participation sont souvent organisées par des prestataires extérieurs à l'hôtel. De ce fait il peut arriver qu'un déplacement soit nécessaire et reste à la charge du client. De même ces activités peuvent être supprimées au bon vouloir de l'organisateur faute de demandes suffisantes. Ceci ne peut entraîner un quelconque dédommagement.*

6. Bébés :

Nous invitons les parents de bébés à emporter avec eux la nourriture adaptée à leur enfant qu'ils ne trouveront pas toujours sur place. Une participation à régler sur place peut vous être demandée, par exemple pour chauffer les plats ou biberons et/ou l'installation d'un lit bébé qui doit être demandé lors de la réservation, sans toutefois que nous soyons en mesure de vous confirmer la disponibilité.

7. Les photos et vidéos :

Nous faisons nos meilleurs efforts pour illustrer nos propositions de photos ou vidéos vous donnant un aperçu réaliste des services proposés.

Nous vous précisons toutefois, que les photos ou vidéos figurant dans le descriptif sont simplement illustratives de nos services. Elles n'engagent la société Optimum Travel que dans la mesure où elles permettent d'indiquer la catégorie ou le degré de standing de ces services.

Langue et communication

Lors d'un voyage à l'étranger, spécifiquement en dehors de l'Europe, vous ne pouvez compter sur la connaissance du français des gens avec vous rentrerez en contact. Les exceptions sont le guide accompagnateur annoncé francophone lors de votre circuit, ou l'animation annoncée francophone dans votre club de séjour. Généralement, le représentant local sera également francophone. A part ces personnes-là, ni votre transfériste, ni le réceptionniste de l'hôtel ou vous serez déposé, ne sont censés avoir une connaissance de votre langue. A ce moment, l'absence d'une conversation devrait se tourner en une tentative de ...communication. En absence d'une connaissance linguistique adéquate, un esprit ouvert, un sourire et beaucoup d'humour feront des miracles.

Overbookings

C'est le résultat de la vente fictive d'un certain nombre de chambres ou de sièges d'avion, afin de réduire des frais en cas de non-occupation. Il s'agit bel et bien d'une erreur de la part de l'hôtelier, l'agence réceptive, le voyageur ou la compagnie aérienne, et l'agent de voyages et le client en sont les victimes. Sachez que vous avez le droit d'être relogé dans les mêmes conditions ou supérieures et que vous en droit de refuser l'alternative et d'annuler le voyage sans frais. Si l'overbooking est annoncé sur place, il est important, tout en restant conscient de ses droits, de se rendre compte que vous gâchez vos vacances en refusant toute alternative. Optimum Travel est là pour vous assister quand rien ne bouge. Quand l'overbooking est l'oeuvre du transporteur, celui-ci est obligé de vous assister un maximum et de trouver une solution. Pour les lignes régulières (pas les charters) au départ de l'Union Européenne, il existe un tableau de dédommagements suivants en cas d'overbooking (à ne pas confondre avec des retards!):

- 150 € pour des vols jusque 3.500 km (75 € en cas de moins de 2 heures d'attente);
- 300 € pour des vols de plus que 3.500 km (150 € en cas de moins de 4 heures d'attente);
- le dédommagement sera toujours limité au prix du billet

Le voyageur peut également choisir pour le remboursement partiel du billet correspondant au trajet pas effectué ou un vol alternatif, toute de suite ou à une date ultérieure qui lui convient mieux.

La compagnie aérienne doit également fournir des moyens de communication, repas et logement



[Conditions générales de la commission de litiges voyages](#)

[Retour Haut](#)



Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application au contrat d'organisation de voyages tel que défini par [la Loi du 16 février 1994](#) régissant le Contrat d'Organisation et d'Intermédiaire de Voyages.

Sans préjudice des dispositions du droit commun, les contrats d'intermédiaire de voyages sont soumis aux dispositions spécifiques de la loi susmentionnée.

Promotion et offre

Les informations contenues dans la brochure de voyages engagent l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages, qui a édité ladite brochure, à moins que:

- Les modifications dans ces informations n'aient été clairement communiquées au voyageur, par écrit et avant la conclusion du contrat;
- Les modifications n'interviennent qu'ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties au contrat.

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peut se voir contraint de supprimer une offre, temporairement ou définitivement.

L'offre mentionnée dans la brochure est valable jusqu'à épuisement.

Information émanant de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages

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

A. avant la conclusion du contrat d'organisation ou d'intermédiaire de voyages de communiquer aux voyageurs par écrit:

a) les informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour, pour permettre au voyageur de rassembler les documents nécessaires. Les voyageurs non belges ont intérêt à s'informer des formalités à accomplir auprès de leurs instances compétentes;

b) les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance et/ou assistance;

B. au plus tard 7 jours calendrier avant la date du départ, de fournir par écrit aux voyageurs les informations suivantes:

a) les horaires, les lieux des escales et correspondances ainsi que, si c'est possible, l'indication de la place à occuper par le voyageur;

b) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone et de fax, soit de la représentation locale de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages, soit des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de problème, soit directement de l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages;

c) pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou avec le responsable sur place de son séjour.

C. Le délai de 7 jours calendrier visé à l'alinéa précédent n'est pas applicable en cas de contrat conclu tardivement.

Information de la part du voyageur

Le voyageur doit fournir à l'organisateur et/ou à l'intermédiaire de voyages tous les renseignements utiles qui lui sont demandés expressément.

Si le voyageur fournit des renseignements erronés entraînant des coûts supplémentaires pour l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Formation du contrat

Lors de la réservation du voyage, l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages est tenu de délivrer au voyageur un bon de commande conformément à la loi.

Le contrat d'organisation de voyages prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur de voyages, par l'entremise ou non de l'intermédiaire de voyages qui agit au nom du voyageur.

Si le contenu du bon de commande diffère de celui de la confirmation du voyage ou si la confirmation n'a pas lieu au plus tard dans les 21 jours de la signature du bon de commande, le voyageur peut supposer que le voyage n'a pas été réservé et a droit au remboursement immédiat de tous les montants déjà payés.

Prix du voyage

Le prix convenu dans le contrat est fixe et inclut tous les services obligatoires, sous réserve d'une erreur matérielle manifeste et évidente.

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

- A. des taux de change appliqués au voyage et/ou
- B. du coût de transport, y compris le coût du carburant et/ou
- C. des redevances et taxes afférentes à certains services.

Si l'augmentation dépasse 10 % du prix global, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas le voyageur a droit au remboursement immédiat de toutes les sommes payées à l'organisateur de voyages.

La révision du prix sera appliquée proportionnellement à la partie des prestations soumises à cette révision de prix.

Pour le séjour et les autres services à l'étranger, le calcul du prix est basé sur les tarifs et les taux de change du 01/01/09; pour le transport sur les tarifs du 01/01/09, et, en particulier, pour le transport en charter, sur le coût moyen du carburant du mois de janvier 09.

Pour tout paiement de surcharge carburant et/ou frais supplémentaires facturés par le Tour Operateur ou la compagnie aérienne effectué par carte de crédit, nous sommes dans l'obligation d'ajouter à ceux-ci les frais inhérent à toutes transaction par carte de crédit ainsi que les frais de dossier.

Frais qui seront appliqués comme suit :

- **18 € de frais supplémentaires** si le supplément est **inférieur ou égale à 200€** pour le dossier.
- **36 € de frais supplémentaires** si le supplément est **supérieur à 200€** pour le dossier.

Lorsque vous réservez par téléphone au lieu de réserver directement en ligne, un montant de 3% pour frais (avec un minimum de 36 euros par dossier) de réservation manuelle sera rajouté au montant de votre voyage. Ce montant est calculé sur le prix total de votre voyage. Chaque demande de modification sur un dossier, concernant l'adresse mail , les coordonnées téléphoniques, ou l'adresse postale sera facturée 18 euros par modification.

Païement de la somme du voyage

Sauf en cas de location ou de convention expresse contraire, le voyageur paie à la signature du bon de commande, (voir conditions spéciales) du prix total du voyage, avec un minimum de (voir conditions spéciales) à titre d'acompte.

Sauf convention contraire sur le bon de commande, le voyageur paye le solde au plus tard 45 jours avant le départ, à condition qu'il ait préalablement reçu ou qu'il reçoive simultanément, la confirmation écrite du voyage et/ou les documents de voyage.

Si la réservation a lieu moins de 45 jours avant la date de départ, la totalité du prix est immédiatement exigible.

Cessibilité de la réservation

Le voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers qui devra remplir toutes les conditions du contrat d'organisation de voyages. Le cédant doit informer l'organisateur de voyages et le cas échéant, l'intermédiaire de voyages, de cette cession, suffisamment longtemps avant le départ.

Le voyageur qui cède son voyage et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix global du voyage et des frais de la cession.

Autres modifications par le voyageur

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

Modifications avant le départ par l'organisateur de voyages

1. Si, avant le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'organisateur de voyages doit en avvertir le voyageur le plus rapidement possible, et en tout cas avant le départ, et l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyages.
2. Le voyageur doit informer l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages de sa décision dans les meilleurs délais et en tout cas avant le départ.
3. Si le voyageur accepte la modification, il y a lieu d'établir un nouveau contrat ou un avenant au contrat dans lequel figurent les modifications apportées et leur incidence sur le prix.
4. Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'article 11.

Résiliation avant le départ par l'organisateur de voyages

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

Non-exécution partielle ou totale du voyage

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

Résiliation par le voyageur

Le voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie du contrat.

Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera l'organisateur de voyages et l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subi à la suite de la résiliation.

Le dédommagement peut être fixé forfaitairement et s'élever à une fois le prix de voyage au maximum.

Responsabilité de l'organisateur de voyages

1. L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de voyages de poursuivre les autres prestataires de services en responsabilité.

2. L'organisateur de voyages est responsable des actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences.

3. Si une convention internationale est d'application à une prestation faisant l'objet du contrat de voyage, la responsabilité de l'organisateur de voyages est, le cas échéant, exclue ou limitée conformément à la convention.

4. Pour autant que l'organisateur de voyages n'exécute pas lui-même les prestations de services prévues dans le contrat, sa responsabilité cumulée pour dommages matériels et la perte de la jouissance du voyages est limitée à concurrence de deux fois le prix du voyage.

5. Pour le reste les articles 18 et 19 de la loi mentionnée dans l'article 1er sont d'application.

Responsabilité du voyageur

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

Règlement des plaintes

1. Avant le départ

Les plaintes antérieures à l'exécution du contrat de voyage doivent être introduites au plus vite par lettre recommandée ou contre accusé de réception, auprès de l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages.

2. Pendant le voyage

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

A cet effet, le voyageur s'adressera sur place - en priorité - à un représentant de l'organisateur de voyages (le Tour Operateur) ou si c'est impossible, à l'intermédiaire de voyages (Agence de voyages).

3. Après le voyage

Les plaintes qu'il est impossible d'introduire sur place ou qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante doivent être introduites au plus tard un mois après la fin du voyage auprès de l'intermédiaire de voyages ou, à défaut, auprès de l'organisateur de voyages, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

Commission de Litiges Voyages

1. Il y a naissance d'un "litige" lorsqu'une plainte ne peut être résolue amiablement ou n'a pas été résolue dans les 4 mois suivant la fin de la ou des prestations, ou suivant la date de départ prévue, si le contrat de voyage n'a jamais été exécutée.

2. Chaque litige né après la conclusion du présent contrat, relatif à ce contrat, et par lequel un voyageur est concerné, peut être traité par la [Commission de Litiges Voyages ASBL](#) à la demande de la partie demanderesse, à l'exception des litiges relatifs aux dommages corporels. Si la partie défenderesse est un consommateur, elle peut s'opposer au traitement du litige par la Commission. Pour ce faire elle doit, dans un délai de 15 jours calendrier, à dater de la notification à la partie défenderesse de l'introduction auprès de la Commission du dossier relatif au litige, informer, par envoi recommandé, le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages qu'elle ne souhaite pas voir traiter ce dossier par cette Commission.

3. La procédure et la décision seront conformes au Règlement des Litiges et aux dispositions du Code Judiciaire en matière d'arbitrage (art.1676 à 1723 compris). La décision lie les parties, sans possibilité d'appel. Une redevance est due pour le traitement d'un litige; elle est fixée par le [Règlement des Litiges](#).

4. L'emploi de ces conditions générales implique l'acceptation de tous les règlements et décisions, fixés par la [Commission de Litiges Voyages asbl](#), en particulier le [Règlement de Litiges](#).

5. L'adresse de la Commission de Litiges Voyages asbl est:
Bd. du Roi Albert II, 16 - 1000 Bruxelles

Réclamations :

Il vous appartient de vous renseigner, avant toute prise de commande, sur les éventuels événements locaux tels que carnivals, fêtes religieuses, fêtes nationales, jours fériés, etc... qui pourraient affecter le bon déroulement de votre voyage. Aucune réclamation de ce fait ne pourra être adressée ultérieurement à la société Optimum Travel.

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée sur place au prestataire, en lui exposant vos griefs dans les vingt-quatre (24) heures suivant votre arrivée.

Si vous n'avez pu obtenir satisfaction, nous vous remercions de bien vouloir faire constater par écrit votre réclamation par le prestataire et de nous adresser une copie de ce document le plus tôt possible, dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de votre date de retour à : Optimum Travel, Service Relations Clientèle, Chaussée de Bruxelles 385, 1410 Waterloo. Aucune suite ne sera donnée à une réclamation nous parvenant hors délais. Un accusé réception de votre courrier attestant de sa bonne réception et de sa prise en charge par le service concerné, vous sera adressé dans un délai de 7 jours maximum. Dans la plupart des cas, la réponse définitive dépendra du délai de réponse du ou des prestataires concernés Aucune réclamation ou contestation de réponse n'est acceptée par téléphone. Un écrit doit être adressé au service concerné pour que le dossier soit réétudié. Les frais de communication pour nous informer de votre insatisfaction restent à votre charge. Nos bureaux ne sont pas ouverts aux publics, toute réclamation doit donc faire l'objet d'un écrit.

La société Optimum Travel commercialise des voyages individuels, toute réclamation doit donc être formulée individuellement (une par commande) Aucune suite ne sera apportée aux réclamations collectives ou pétitions.

En cas de perte ou de détérioration de vos bagages au cours du transport aérien, préalablement à toute réclamation auprès de notre service après vente, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne :

- en lui faisant constater la perte ou détérioration de vos bagages avant votre sortie de l'aéroport,

- puis en lui adressant une déclaration. Vous devez y joindre les originaux des pièces suivantes : titre de transport, déclaration de perte, coupon d'enregistrement de bagage. Si vous avez souscrit un contrat d'assurance, il vous appartient de faire la déclaration dans les délais prévus dans le dit contrat.

Concernant les retards d'avions, si vous avez souscrit le contrat d'assurance, vous devez faire votre déclaration exclusivement auprès de la compagnie d'assurance. Seules les demandes accompagnées de tous les justificatifs prévus au contrat seront recevables par la compagnie d'assurance. Il n'incombe pas à la société Optimum Travel de faire quelque démarche que ce soit concernant ce point.

Loi applicable :

Optimum Travel est une société européenne de droit belge. La loi applicable à ce contrat est la loi belge.

Les conditions de vente de la société Optimum Travel sont valables à compter du 30 juillet 2004.

Cette édition de mars 2022 annule et remplace la précédente .

Votre contrat est régi par les conditions de vente en vigueur au jour de la passation de votre commande.