



# Conditions de voyage au ski - Travelbase BV

## Art. 1 - Le contrat

---

### 1.1. Élaboration

Le contrat de voyage est conclu entre d'une part,

Travelbase BV  
Sassevaartstraat 42  
BE-9000 Gand  
Belgique  
BE 0518.932.281  
www.travelbase.eu  
Travel License Nr. 9689

Ci-après dénommé « Travelbase ».

Et le client, c'est-à-dire toute personne qui réserve ou participe à un voyage organisé ou vendu par Travelbase, ci-après dénommé « le client », « le participant », « le voyageur » et/ou « vous ».

### 1.2. Conditions

Travelbase reconnaît l'autorité de la **Commission de Litiges Voyages** et les conditions générales qu'elle prescrit en ce qui concerne les voyages à forfait.

Travelbase n'accepte le contrat que sous réserve des conditions générales applicables au contrat, qui comprennent les Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, les Conditions générales de voyage telles qu'elles figurent dans le présent document, ainsi que toute information figurant dans le formulaire de réservation en ligne, qui doit être acceptées pour rendre la réservation valable. L'ensemble des conditions et des informations énoncées font partie intégrante du contrat de voyage.

Lors de la réservation du voyage, vous confirmez que vous avez pris connaissance au préalable de ces conditions et que vous les acceptez comme étant applicables au contrat de voyage.

## Art. 2 - Le prix

---

### 2.1. Indication des prix

Sauf indication contraire, tous les prix, suppléments et réductions s'appliquent par personne.

Tous les prix sont exprimés en euros, sauf indication contraire. Des frais supplémentaires administratifs peuvent être appliqués aux prix figurant dans les brochures et sur le site web, ceux-ci pouvant ou non dépendre du mode de paiement.

### 2.2. Calcul du prix

Le prix convenu dans le contrat de voyage est fixe et tous les services mentionnés à l'article 2.3, les taxes et les frais sont inclus, sauf indication contraire expresse dans le formulaire de réservation, sous réserve d'une erreur matérielle apparente et des possibilités d'ajustement du prix prévues à l'article 5 des Conditions générales de voyage.

### 2.3. Composants

Selon le contrat de voyage, le prix peut inclure les composants suivants mentionnés sur le contrat de voyage :

- Votre séjour dans un studio, un appartement, une chambre d'hôtel ou un emplacement de camping
- Repas et boissons, dans la mesure prévue par le programme
- Le transport aller-retour des passagers et de leurs bagages à main, dans la mesure prévue par le programme. Dans ce cas, le cas échéant :
  - Les taxes d'aéroport telles qu'elles sont connues à la date de calcul du prix, sauf indication contraire
- Le transport aller-retour entre l'aéroport ou la gare et le logement, dans la mesure prévue par le programme
- La cotisation de l'assurance garantie
- La TVA selon les taux d'imposition connus
- Les frais de dossier pour la réservation

Non inclus dans le contrat :

- Le coût du passeport, du visa, des vaccinations et des autres formalités
- Frais propres pour les repas et les boissons (sauf indication contraire et si le programme le prévoit)
- Autres dépenses personnelles et pourboires
- Bagages de cabine, sauf indication contraire
- Coûts supplémentaires pour une assistance spéciale
- Le transport jusqu'à l'aéroport de départ pour le départ et le transport de l'aéroport vers le domicile lors du retour, sauf indication contraire.
- Le transport à destination et en provenance de la destination des voyageurs et de leurs bagages à main, sauf indication contraire explicite dans le contrat de voyage.
- Les escapades, les excursions, les droits d'inscription à des compétitions et à des événements, sauf indication contraire expresse figurant dans le contrat de voyage.
- Le transport aller-retour entre l'aéroport ou la gare et le lieu d'hébergement, sauf indication contraire expresse figurant dans le contrat de voyage.
- La taxe touristique prévue par un gouvernement et/ou tout autre coût résultant des coutumes locales, collectée localement par un représentant de ce gouvernement ou le responsable du logement.
- Assurance voyage et assistance
- Assurance annulation

### 2.4. Garantie

Pour votre voyage, une caution peut être demandée, afin de garantir le maintien en bon état des logements, du matériel, des installations, des véhicules, etc. mis à disposition, afin d'éviter tout dégât. Cela couvre et comprend également les espaces communs mis à votre disposition lors d'un voyage de groupe.

Tout dégât causé pendant le voyage, tel qu'une perte, un vol, une détérioration, des souillures, un incendie, un trouble du voisinage, etc. ou encore des soldes impayés peuvent entraîner la rétention de cette garantie.

Dans le cas où le coût des dégâts/soldes dépasse celui de la garantie, un supplément peut être réclamé au client sur simple présentation de la preuve des dégâts/soldes.

Sauf indication contraire, la garantie ne peut être versée qu'en ligne, via la plate-forme de dépôt de garantie appropriée, et doit être payée avant le départ. Après le voyage, la garantie sera restituée au plus tard 30 jours après le retour ou déduite des éventuels frais de dégâts ou de dettes en cours.



## 2.5. Préférence et essence

Pour certains voyages, vous avez la possibilité d'exprimer une préférence lors de la réservation de votre voyage ou par la suite (par exemple en ce qui concerne l'emplacement de la chambre, de manière absolue ou relative en fonction de l'emplacement des autres participants inscrits), que cette préférence soit proposée en supplément ou non.

Cette préférence sera transmise au prestataire de services concerné, même si elle ne peut être garantie. Aucuns frais ne seront facturés pour cette préférence, ce qui signifie qu'elle ne constitue pas un composant du contrat de voyage, et que la non-conformité ne peut être invoquée si la préférence n'est pas accordée.

## 2.6. Révision des prix

Conformément à la législation en vigueur, après la conclusion du contrat de voyage, le prix convenu peut être revu à la hausse comme à la baisse, dans les cas et les conditions prévus par la loi.

Les prix des voyages indiqués sur le site web, y compris celui des vols ou des trajets en autocars à longue distance, peuvent être sujet à fluctuation, car des suppléments de carburant - ou des réductions sur le prix du vol - peuvent être imposés par la compagnie aérienne/bus.

Les prix affichés sur le site web sont proposés pour des voyages incluant l'hébergement, en supposant que le logement est occupé de manière complète. En cas d'occupation incomplète, un supplément peut être facturé.

Le prix au moment de la réservation est définitif et reste inchangé - à l'exception des erreurs décrites dans les conditions générales de la loi sur les voyages à forfait, même si le prix indiqué sur le site web a été augmenté ou diminué ultérieurement.

## Art. 3 - Conditions de réservation

---

### 3.1. Acompte

Votre réservation ne devient définitive qu'à la réception de l'acompte indiqué lors de la réservation. Une fois que la réservation est définitive, le voyageur n'a pas le droit de l'annuler.

Travelbase vous avertira de la confirmation de la réservation sur la plate-forme de réservation (<https://booking.travelbase.eu>) sur laquelle vous pourrez vous connecter avec votre adresse électronique et le mot de passe de votre choix.

### 3.2. Condition physique à l'exécution du voyage

En réservant le voyage, vous confirmez que ni vous ni aucun autre participant au voyage ne souffrez d'une maladie ou d'un handicap préexistant empêchant ou entravant l'exécution du voyage.

Travelbase vous demande de signaler tout handicap physique ou mental susceptible d'affecter le voyage au moins 14 jours avant la date de départ.

### 3.3. Âge

Sous réserve de toute autre limite d'âge spécifiée pour le voyage, le groupe de voyageurs complet doit avoir atteint l'âge de la majorité fixé à dix-huit ans. Si l'âge limite diffère sur le site web, les participants doivent atteindre

cette limite d'âge. En cas de doute, veuillez contacter le service clientèle de Travelbase.

En tant que titulaire de la réservation, vous confirmez que vous avez atteint l'âge de dix-huit ans et que vous êtes compétent et autorisé à conclure un contrat de voyage en vertu des conditions générales et particulières pour vous-même, ainsi que pour l'ensemble de votre groupe de voyageurs, qui sont également informés des conditions générales et particulières.

Les mineurs qui voyagent sans la présence de leurs parents ou de leur tuteur légal doivent être en possession des documents nécessaires, y compris une déclaration selon laquelle Travelbase ne peut être tenu responsable de tout incident ou mauvaise conduite imputable au mineur.

Les mineurs voyageant en présence de leurs parents ou de leur tuteur légal voyagent sous l'entière responsabilité de ces derniers.

### 3.4. Nombre minimal de participants

Le voyage que vous avez réservé peut implicitement ou explicitement requérir un nombre minimal de participants comme condition préalable à l'exécution du voyage. Vous en serez informé via le site web au moment de la réservation. Si le nombre minimal de participants n'est pas atteint, le voyage n'aura pas lieu, et vous en serez informé au moins 30 jours avant le départ. Un autre programme non accompagné peut alors être élaboré.

### 3.5. Obligation d'information du voyageur

Au moment de la réservation, le voyageur communique à Travelbase toutes les informations pertinentes le concernant ainsi que celles concernant son entreprise de voyage, qui sont susceptibles d'influencer l'organisation et le bon déroulement du voyage réservé. Si ces informations ne sont pas fournies lors de la réservation, elles doivent être communiquées dès que possible. Tous les coûts liés au non-respect de cette obligation seront entièrement à la charge du client, sans préjudice du droit de Travelbase de récupérer les frais de tout dégât auprès du client.

Travelbase se réserve le droit de modifier ou d'annuler le voyage, ou dans le cas où le voyage a déjà commencé, d'annuler le voyage, dans le cas où vous avez fourni à Travelbase des informations incorrectes qui affectent l'exécution du voyage. Si le voyage réservé doit être modifié en raison d'une erreur ou d'une désinformation, les frais supplémentaires seront à la charge du client.

### 3.6. Réservation pour les autres voyageurs

Le voyageur qui conclut un contrat au nom ou au profit d'un ou de plusieurs autres voyageurs est solidairement responsable de toutes les obligations qui en découlent. Les autres voyageurs sont chacun responsables de leur propre part. La confirmation et toute autre communication ne seront envoyées qu'au voyageur effectuant la réservation.

Le voyageur qui réserve le voyage pour le compte ou au profit d'autres personnes est tenu - avec l'autorisation de cette personne - d'indiquer au moment de l'enregistrement les informations personnelles pertinentes des autres voyageurs susceptibles d'influencer l'exécution du voyage. Le voyageur réservant pour le compte ou au profit d'autres voyageurs, est tenu de fournir les présentes conditions générales et les autres informations pertinentes.

### 3.7. Réservation individuelle dans un groupe

Lorsqu'un voyage est réservé pour groupe dans lequel chaque voyageur doit s'inscrire individuellement et conclure un contrat de voyage, certaines parties du voyage peuvent être partagées, telles que, mais sans s'y limiter, l'hébergement et les véhicules. Le premier d'un tel groupe (le chef de



groupe) à réserver le voyage fait ces choix pour les autres membres du groupe.

Lors de la réservation, les autres voyageurs du groupe acceptent implicitement les choix faits par le chef de groupe et partagent les coûts éventuels.

Le chef de groupe a la responsabilité de veiller à ce que son groupe soit complet dans un délai raisonnable. Pour les voyages où l'hébergement fait partie du contrat de voyage, il s'agit d'un maximum de 10 jours, sauf indication contraire sur le formulaire de réservation. Si ce délai n'est pas respecté, l'organisateur a le droit, sans préavis, de modifier la réservation pour un groupe plus petit, en fournissant éventuellement un hébergement plus petit pour le groupe.

Si un changement de logement n'est pas possible, le coût des lits vides sera supporté par tous les membres du groupe. L'organisateur a également le droit d'annuler le groupe entier.

## Art. 4 - Modalités de paiement

---

### 4.1. Acompte

Le montant à verser au titre de l'acompte visé à l'article 3.1 dépend du moment de la réservation.

1. Si la réservation est effectuée au moins 30 jours avant la date de départ, l'acompte sera de 20 % du montant total du voyage, sauf indication contraire dans les informations relatives au voyage réservé, avec un minimum de 200 EUR. Un acompte plus élevé peut également être dû si le prestataire de services de voyage le demande.
2. Si la réservation est effectuée dans les 30 jours précédant la date de départ, l'acompte à verser sera égal à la somme totale du voyage.

En tout état de cause, l'acompte dû sera indiqué au moment de la réservation.

Une augmentation du montant du voyage due à des changements liés aux choix du voyageur peut donner lieu à une révision de l'acompte.

### 4.2. Solde du montant du voyage

En cas de réservation au moins 30 jours avant le départ, le solde sera disponible au plus tard 30 jours avant le départ. Le paiement du solde est dû au plus tard à la date d'échéance de l'invitation de paiement, au moins 23 jours avant la date de départ.

### 4.3. Retard ou non-paiement

1. En ce qui concerne les réservations effectuées 30 jours ou plus avant la date de départ, en cas de retard de paiement, des intérêts conventionnels au taux de 12% par an sur le montant impayé sont également dus, de plein droit et sans mise en demeure préalable, à compter de la date d'échéance, ainsi qu'une indemnité forfaitaire s'élevant à 10% du montant restant dû à la date d'échéance, avec un minimum de 50 EUR. En cas de retard de paiement à la date d'échéance, Travelbase se réserve également le droit d'annuler la réservation, auquel cas les conditions d'annulation s'appliqueront, sans préjudice du droit de Travelbase de percevoir une compensation et des intérêts supplémentaires.

2. En ce qui concerne les réservations effectuées moins de 30 jours avant la date de départ, Travelbase a le droit, en l'absence de paiement immédiat de la totalité du montant du voyage, d'annuler le voyage de plein droit et sans mise en demeure, auquel cas les conditions d'annulation s'appliqueront, sans préjudice du droit de Travelbase de percevoir une indemnisation et des intérêts supplémentaires.

## Art. 5. Documents de voyage

---

Les documents de voyage vous seront envoyés par courrier électronique. Il s'agira au moins d'un e-mail sur les « informations d'avant le départ ». Si d'autres informations sont nécessaires, vous les recevrez également par courrier électronique et/ou par SMS. Si le voyageur n'a pas reçu les informations de voyage 5 jours avant le départ, il doit en informer l'organisateur immédiatement.

Pour vous faire identifier à l'arrivée ou au départ du bus ou de l'aéroport, il vous suffit d'être en possession de votre passeport ou de votre carte d'identité, sauf indication contraire.

Sous réserve du paiement intégral du montant du voyage, les informations vous seront envoyées au plus tard 14 jours avant le départ.

Le client est tenu de fournir les informations correctes nécessaires à la réservation des services de voyage. Travelbase décline toute responsabilité pour l'inclusion d'informations incorrectes sur les documents de voyage (telles que, mais sans s'y limiter, la transmission des noms corrects pour les réservations de vols), dans la mesure où celles-ci auraient été transmises de manière incorrecte par le client.

## Art. 6. Documents requis

---

Chaque voyageur doit être en possession des papiers d'identité, visas, permis et autres documents requis pour le voyage.

Les documents d'identité doivent être valables pendant au moins 6 mois après la date de retour. Le voyageur doit prendre connaissance des documents requis pour le ou les pays de destination et peut les obtenir auprès du consulat du ou des pays concernés ou sur le site [www.diplomatie.belgium.be](http://www.diplomatie.belgium.be).

Pour les trajets dont la location d'un moyen de transport occupe une place prépondérante (comme les voyages en Vespa ou en Tuk Tuk), le conducteur doit être en possession d'un permis de conduire valide pour conduire ce véhicule dans le pays de destination. Des informations non contraignantes peuvent être fournies par Travelbase, mais il incombe au voyageur de recueillir les informations concernant les documents requis.

Les enfants participant au voyage doivent être en possession d'une pièce d'identité avec photo, ainsi que de tous les autres documents d'identité et/ou de voyage exigés par le pays de destination. Travelbase vous informe que tout autre document d'identité des enfants non officiel et toute une inscription sur les documents d'identité des parents, quel que soit leur âge, ne peuvent être acceptés. Cependant, Travelbase souligne également que chaque voyageur, ou son tuteur ou parent, est tenu de s'informer au préalable des documents requis.

Toutes les informations fournies par Travelbase à cet égard le sont à titre d'information uniquement et ne constituent pas une reconnaissance d'assumer une quelconque responsabilité quant à la fourniture des documents requis. Travelbase décline toute responsabilité pour les dommages résultant du fait que le voyageur n'est pas en mesure de produire les documents d'identité ou autres documents de voyage requis prévus dans cet article (y compris les dommages causés par le refus de vols dû au fait que le voyageur n'est pas en mesure de produire les visas requis). Si des frais supplémentaires sont encourus par Travelbase en raison



d'augmentations ou de pénalités dues à l'absence des documents requis, le voyageur sera tenu de les compenser.

## **Art. 7. Annulation**

---

### **7.1. Possibilité d'annulation**

Travelbase vous conseille toujours de souscrire une assurance annulation, proposée au moment de l'inscription. Les conditions de cette assurance peuvent être consultées sur le formulaire d'inscription ou sur le site web.

Si vous n'avez pas souscrit d'assurance annulation, votre voyage peut toujours être annulé à tout moment auprès de Travelbase, à condition que les frais d'annulation soient payés et que la notification écrite correcte soit donnée à Travelbase, en indiquant la référence de réservation. Les annulations ne sont reçues que les jours ouvrables pendant les heures de bureau (du lundi au vendredi, de 10h00 à 18h00).

Une annulation en dehors de cette période sera traitée le jour ouvrable suivant à partir des heures de bureau.

Vous trouverez une explication plus détaillée et pratique de l'annulation dans nos [conditions d'annulation](#).

### **7.2. Frais d'annulation**

Le montant des frais d'annulation dépend de la somme totale du voyage et du moment de l'annulation. Ce montant s'élève à :

1. 50 % du montant total du voyage, en cas d'annulation quatre semaines ou plus avant la date de départ.
2. 75 % du montant total du voyage, en cas d'annulation entre deux et quatre semaines avant la date de départ
3. 100 % du montant total du voyage, en cas d'annulation entre deux et une semaine avant la date de départ

Les frais d'annulation sont calculés sur le montant total du voyage.

Contrairement à ce qui précède, les frais d'annulation seront ajustés si et en fonction des frais d'annulation du fournisseur sont supérieurs aux montants ci-dessus.

Les frais occasionnés par l'absence d'une personne dans une réservation de groupe (comme le coût d'un lit vide dans un logement, ou d'une place vide dans un canoë ou une vespa) seront répartis sur les autres personnes du groupe. Le voyageur qui annule peut choisir de supporter lui-même ces frais et donc de payer une taxe d'annulation plus élevée. Ces frais seront pris en charge par Travelbase si le voyageur qui annule a souscrit une assurance annulation et qu'il a déjà payé la totalité du montant du voyage.

### **7.3. Annulation par l'organisateur**

Lorsque le contrat de voyage est annulé en raison de circonstances exceptionnelles, inattendues et incontrôlables, y compris, mais sans s'y limiter, des conditions météorologiques extrêmes, une guerre (imminente), des grèves, des actes de terrorisme, des catastrophes naturelles, une épidémie, un incendie, etc. et qu'aucun voyage de remplacement équivalent ne peut être organisé, l'organisateur a la possibilité d'annuler le voyage.

Le voyageur sera informé de cette annulation au moins 30 jours avant le départ. Le voyageur a la possibilité de reporter son voyage à une date ultérieure ou de convertir son montant de voyage en un bon d'échange correspondant à la totalité du montant du voyage. Le bon a une validité de 18 mois. Les conditions générales du bon sont décrites sur celui-ci.

Le voyageur a le droit de refuser une nouvelle réservation ou le bon. Dans ce cas, le bon sera remboursé dans les 14 jours suivant la notification de l'annulation.

Au cœur de la crise du coronavirus, le ministre de l'Économie a assoupli l'obligation de remboursement des voyages à forfait annulés afin de limiter l'impact sur le secteur des voyages et de préserver les intérêts du voyageur (arrêté ministériel du 19 mars 2020). Elle a ainsi autorisé la délivrance d'un bon de valeur (voucher coronavirus) égal au montant payé par le voyageur pour le voyage à forfait annulé (que le voyageur ait payé tout ou partie du voyage à forfait). Les voyageurs étaient obligés de les accepter.

Le voyageur qui n'a pas utilisé le bon de valeur endéans le délai d'un an après son émission, peut demander à être remboursé. L'organisateur de voyages dispose d'un délai de six mois pour le remboursement.

## **Art. 8. Assistance voyage et assurance annulation**

---

Une assurance d'assistance voyage est recommandée à tous les voyageurs et clients de Travelbase, qui doivent la souscrire sous leur propre responsabilité. Si le voyageur n'opte pas pour l'assurance facultative d'assistance en voyage, il est personnellement responsable de la fourniture d'une assurance qui répond à ses besoins et risques personnels, en tenant compte de la durée de l'ensemble du voyage et en fournissant une couverture adéquate, entre autres, pour les dommages matériels, les incidents, les blessures, le décès, le rapatriement, le vol, l'annulation et tous les dommages qui en résultent.

Travelbase ne garantira l'assistance et la responsabilité en tant que tour-opérateur prévues par la loi que si, dans ce cas, il doit être considéré comme un tour-opérateur au sens de la loi, sinon Travelbase rejette toute responsabilité pour les incidents, les blessures, les accidents de la circulation, le décès, le rapatriement et tout dommage qui en résulterait.

Travelbase ne sera pas responsable des voyages interrompus et des services de voyage qui ne sont pas fournis, sauf si la loi le prévoit.

Une assurance annulation optionnelle est souscrite au moment de la réservation et est distincte du contrat de voyage. La prime de cette assurance annulation n'est pas remboursable en cas d'annulation sauf indication contraire.

## **Art. 9. Transférabilité du contrat de voyage**

---

Si, pour une raison quelconque, vous ne pouvez ou ne voulez pas participer au voyage que vous avez réservé, vous pouvez le transférer à un tiers, à condition d'en informer Travelbase par écrit au plus tard 7 jours avant la date de départ, via l'adresse électronique [info@travelbase.eu](mailto:info@travelbase.eu), en indiquant les nom, prénom et numéro de téléphone portable du bénéficiaire du transfert du voyage.

Travelbase n'interviendra pas dans le remboursement entre le bénéficiaire du transfert et vous-même. Tous deux restent conjointement et solidairement responsables du paiement de tout solde, frais, augmentation, etc. encore dû.



## **Art. 10. Autres modifications du contrat de voyage**

---

### **10.1. Modifications par Travelbase**

Travelbase se réserve le droit d'apporter des modifications insignifiantes au contrat de voyage. Si nécessaire, Travelbase informera le client de ce changement par le biais d'un support de données durable (par exemple, un courrier électronique).

### **10.2. Modifications par le client**

Le voyageur peut ajuster les options et les services de voyage jusqu'à 45 jours avant le départ via la plate-forme de réservation <http://booking.travelbase.eu>, sauf indication contraire. Certaines options ne peuvent pas être modifiées après l'enregistrement (par exemple, l'assurance annulation ou les vols). Ces options et services de voyage non modifiables sont clairement indiqués dans le formulaire de réservation.

Un changement peut entraîner une augmentation ou une diminution du prix du contrat de voyage.

Une demande de modification de la date de départ ou de la destination ne constitue pas un changement, mais une annulation. Une réduction du nombre de voyageurs payants ne constitue pas un changement, mais une annulation partielle. Les règles d'annulation de l'article 7 s'appliquent à cet égard.

Après cette date, à titre exceptionnel et éventuellement moyennant des frais administratifs, un changement peut être notifié à l'adresse électronique prévue à cet effet ou à l'adresse [info@travelbase.eu](mailto:info@travelbase.eu)

## **Art. 11. Plaintes et contact**

---

### **11.1. Pendant le voyage**

Sauf disposition contraire dans votre contrat de voyage, tous rapports, questions et plaintes en rapport avec l'exécution du contrat de voyage doivent être adressés à Travelbase pendant les heures de bureau (du lundi au vendredi, de 10h00 à 18h00), à l'adresse électronique suivante : [info@travelbase.eu](mailto:info@travelbase.eu) (ou à l'adresse électronique indiquée dans le contrat de voyage).

Les plaintes concernant l'exécution du contrat de voyage doivent être notifiées dès que possible et, en tout cas, dans un délai raisonnable au prestataire de services de voyage concerné et à Travelbase ou à son représentant local. Travelbase se réserve le droit de remédier à toute plainte sur place en nature, plutôt que d'offrir un remboursement ou une compensation.

En l'absence d'une notification en temps utile, les faits ne peuvent pas toujours être établis et le droit à l'indemnisation peut s'éteindre.

### **11.2. Après le voyage**

Dans le cas où une plainte ou une question ne serait pas résolue pendant le voyage par une intervention immédiate, vous avez la possibilité de déposer une plainte, au plus tard 14 jours après la fin du voyage.

### **11.3. Preuve de la plainte**

Travelbase n'examinera que les plaintes accompagnées des pièces justificatives pertinentes. En ce qui concerne les services qui n'ont pas été fournis, le prestataire de services de voyage doit fournir la preuve des

services qui n'ont pas été fournis. En ce qui concerne les plaintes relatives à l'exploitation d'un vol, vous êtes susceptible de devoir présenter le billet et la carte d'embarquement originaux.

## **Art. 12. Responsabilité**

---

### **12.1. Dispositions juridiques**

La responsabilité de Travelbase en tant que revendeur de services de voyages ou en tant que tour-opérateur, selon le cas, est régie par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, d'arrangements de voyages liés et de services de voyages.

Travelbase, en tant que tour-opérateur ou revendeur, ne peut être tenu responsable que des services de voyage qu'il vous a proposés et vendus et qui font donc partie du contrat de voyage. Si, sur le lieu de destination, vous décidez d'acheter ou de participer à des excursions, des activités, des concours, des événements, des spectacles, etc. votre participation à ces activités sera gérée par des entreprises non affiliées à Travelbase, même si celles-ci sont recommandées ou conseillées par Travelbase.

Ces activités sont toujours exclues de la responsabilité de Travelbase, quelle que soit la formulation choisie sur le site web.

En tant que tour-opérateur ou revendeur, Travelbase ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages causés par vous-même ou par des tiers qui ne font pas partie de l'exécution du contrat de voyage que vous avez conclu avec Travelbase.

Travelbase rappelle que certains voyages peuvent comporter toutes sortes d'aventures. En réservant ce voyage, le voyageur accepte les risques éventuels inhérents à un tel voyage d'aventure et entreprend les activités durant ce voyage sur une base volontaire et sous sa propre responsabilité.

En cas d'accident survenant sous l'influence de l'alcool ou d'autres stupéfiants, le voyageur en sera tenu personnellement, conjointement et solidairement responsable et Travelbase ne pourra en aucun cas être tenu responsable.

Dans le cas de voyages impliquant des vacances en voiture de plusieurs jours en groupe, ceux-ci doivent être traités par le législateur comme un voyage en voiture/vacances en voiture. Bien que ces voyages soient décrits comme des « rallies », le règlement n'encourage en aucune façon les excès de vitesse ou les infractions au Code de la route. Ces voyages ne sont pas des courses de vitesse et ne peuvent être traités comme tels. Travelbase décline toute responsabilité en tant qu'organisation de course. Les règles de conduite sont précisées dans les règlements des voyages en question.

Travelbase ne peut être tenu responsable des dommages, dépenses et coûts qui auraient été encourus pendant votre voyage avec Travelbase, mais qui n'auraient pas pu être prévus sur la base des informations que vous avez fournies à Travelbase avant ou au moment de la réservation.

Travelbase n'est pas une compagnie aérienne et n'est le transporteur d'aucun vol. Travelbase n'est pas un transporteur et n'est pas l'opérateur d'un quelconque trajet en autocar. Il ne peut donc pas être responsable des retards et/ou autres dommages causés par des changements d'horaires des partenaires locaux, des conditions météorologiques ou pour toute autre raison, ni être responsable de la perte, de la détérioration ou du vol de bagages.

Sauf indication contraire expresse, l'assurance pour les bagages enregistrés et les bagages à main n'est jamais incluse. Le client est considéré comme responsable de la sécurité de ses bagages. Il est conseillé d'apposer une étiquette de bagage sur votre valise. Travelbase désigne les conditions de



transport du transporteur effectif ou de la compagnie d'autobus, qui s'appliqueront à ce contrat.

Travelbase se réserve le droit d'exclure un client de la poursuite de son voyage si, en raison de son comportement, il est susceptible de mettre en danger sa propre sécurité et son bien-être ou ceux d'autres voyageurs pendant toute la durée du séjour.

Travelbase se réserve le droit d'exclure un client de la réservation d'un voyage si ce client a fait preuve d'un comportement antisocial, dangereux ou irrespectueux lors de précédents voyages.

## **12.2. Force majeure**

Travelbase ne sera pas responsable en cas de force majeure, d'un événement qu'il ne pouvait pas prévoir ou prévenir avec toute la diligence requise, ou de toute autre situation telle que prévue par la loi du 21 novembre 2017, y compris, mais sans s'y limiter, des conditions météorologiques extrêmes, une guerre (imminente), des grèves, des actes de terrorisme, des catastrophes naturelles, une épidémie, des incendies, etc.

## **12.3. Limitation de la responsabilité**

En cas de responsabilité, Travelbase peut être tenu au maximum à une somme égale à la somme du voyage réservé qui a donné lieu à la responsabilité.

Dans le cas des situations prévues à l'article 51, §3 de la loi du 21 novembre 2017 sur la vente de voyages à forfait, d'arrangements de voyages liés et de services de voyages, la responsabilité de Travelbase sera limitée à un maximum de trois fois le montant du voyage.

## **12.4. Liste communautaire des compagnies aériennes**

Conformément à l'article 9 du règlement européen 2111/2005, Travelbase, en tant que tour-opérateur, est tenu de vous informer de l'existence d'une liste des transporteurs aériens qui ont fait l'objet d'une interdiction d'exploitation dans l'UE (« la liste communautaire »). Vous pouvez la consulter sur <http://air-ban.europa.eu>.

## **12.5. Identité des transporteurs aériens en activité**

Conformément à l'article 11 du règlement européen n° 2111/2005, Travelbase, en tant que tour-opérateur, est tenu de vous informer de l'identité des compagnies aériennes qui assureront votre vol dans le cadre du contrat de voyage. Toutefois, dans la mesure où l'identité de la compagnie aérienne en activité n'est pas encore connue au moment de la réservation, le nom de la compagnie aérienne qui est susceptible d'assurer le vol sera indiqué.

Vous trouverez ci-dessous une liste des compagnies aériennes susceptibles d'assurer votre vol :

- Lufthansa
- Finnair
- Ryanair
- Brussels Airlines
- IcelandAir

L'identité du transporteur effectif vous sera alors communiquée lors de la remise des documents de voyage, y compris les billets d'avion.

## **12.6. Modifications et errata**

L'offre de voyage que vous recevez est toujours établie en fonction des informations disponibles à ce moment-là. Les modifications et

les errata vous seront envoyés dès que possible après que Travelbase en aura pris connaissance.

Les photographies et illustrations que vous trouvez dans les brochures, les publicités, le matériel de marketing, les sites web, etc. sont uniquement fournies à titre d'information et ne font pas partie du contrat. Les photos peuvent être fournies à titre d'information.

## **12.7. Amendes & infractions**

Si le voyageur conduit un véhicule pendant le voyage, loué ou non par Travelbase ou par un tiers désigné, Travelbase ne peut en aucun cas être tenu responsable des infractions, amendes de stationnement, excès de vitesse, accidents, etc. même si celles-ci ont eu lieu en présence du guide touristique ou même si le voyageur a suivi un itinéraire recommandé par l'organisateur.

Le conducteur doit connaître le Code de la route du pays de destination et l'appliquer correctement.

Si des amendes sont indûment payées par Travelbase à la fin du voyage, elles seront immédiatement payées par Travelbase et transmises au conducteur responsable avec un supplément administratif de 25 €.

## **Art. 13. Divers**

---

### **13.1. Déclaration de confidentialité**

Travelbase traite les données de ses clients conformément aux réglementations européennes et internationales en matière de protection de la vie privée. Pour plus d'informations, veuillez vous référer à la déclaration de confidentialité, qui se trouve sur le site web.

### **13.2. Réseaux sociaux**

Travelbase se réserve le droit de surveiller, d'éditer, de signaler ou de supprimer tout contenu de réseaux sociaux qu'elle juge illégal, offensant, abusif, obscène ou autrement indésirable, y compris dans le cas où il violerait les droits de propriété de tiers ou les présentes conditions générales spéciales.

Sans préjudice de ce droit, l'auteur du contenu des médias sociaux reste seul responsable du contenu. Travelbase décline toute responsabilité concernant ce qui précède.

### **13.3. Photos**

Lors des voyages de Travelbase, des photographes peuvent être désignés pour immortaliser l'ambiance avec des photos et des vidéos. Les personnes qui s'inscrivent à un voyage Travelbase acceptent que ces images, sur lesquelles elles sont susceptibles d'apparaître, soient utilisées à des fins promotionnelles. Le voyageur a le droit de s'y opposer sur simple demande écrite adressée à [info@travelbase.eu](mailto:info@travelbase.eu) au plus tard le jour du départ.



### **13.4. Droit et autorité applicables**

Les parties stipulent que le contrat de voyage, toutes les conditions qui s'y appliquent et tous les litiges qui pourraient en découler, seront soumis au droit belge et relèveront de la compétence des tribunaux belges.

### **13.5. Représentation**

Travelbase est une société de droit belge dont les coordonnées sont les suivantes :

**Travelbase BV**  
Sassevaartstraat 42  
9000 Gand  
Belgique  
BE 0518.932.281  
[www.travelbase.eu](http://www.travelbase.eu)  
Travel License Nr. 9689

Aucune des personnes nommées par Travelbase, à l'exception des dirigeants, n'a le pouvoir de modifier ou de désactiver ces conditions générales. Aucun avis de remise ou de remboursement ne sera valable s'il n'est pas expressément confirmé par écrit par la personne autorisée.

Travelbase est membre de la VVR (Vlaamse Vereniging van Reisbureaus) et de l'UFTAA (United Federation of Travel Agents Association). Conformément à la réglementation, Travelbase est assurée contre l'insolvabilité financière et la responsabilité professionnelle (MS Amlin).