

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## Art. 1: Champ d'application

Ces conditions générales s'appliquent aux produits de la brochure, offerts par la Division Vacances de l'OCASC, ainsi qu'aux contrats d'organisation et d'intermédiaires de voyages des produits des brochures de tiers, sauf si autrement stipulé.

## Art. 2: Bénéficiaires

Les bénéficiaires de l'OCASC sont repris dans l'AR du 10 janvier 1978 déterminant la mission et réglant l'organisation et le fonctionnement de l'Office central d'action sociale et culturelle du Ministère de la Défense (voir page Information Générale - voir [www.ocasc-cdsca.be](http://www.ocasc-cdsca.be)).

## Art. 3: Prestataire de services

L'OCASC (Office central d'action sociale et culturelle), est dénommé ci-après l'Office central. L'Office central sert d'organisateur ou d'intermédiaire de voyage.

## Art. 4: Information de la part du voyageur et/ou de l'Office central

a. Lors de la réservation, le voyageur doit fournir toutes les informations utiles qui lui seront expressément demandées par l'Office central ou qui pourront logiquement avoir une influence sur le bon déroulement du voyage.

Si l'Office central encourt des frais supplémentaires du fait d'informations erronées fournies par le voyageur, il peut lui facturer ces frais.

b. L'Office central doit fournir au voyageur les informations suivantes pour lui permettre de faire établir les documents et de régler les formalités nécessaires:

§ les informations générales relatives aux papiers d'identité requis (également passeport et visas). Si nécessaire, le voyageur doit s'informer auprès des instances compétentes des formalités à effectuer,

§ les informations en matière de formalités sanitaires indispensables au voyage et au séjour. Si nécessaire, le voyageur doit s'informer auprès de sa mutuelle,

§ le fait si un contrat d'assurance est inclus ou non dans le prix ou peut sur demande être souscrit par le voyageur pour couvrir les frais d'annulation ou de rapatriement en cas d'accident ou de maladie,

§ toutes les informations nécessaires sur le transport (sauf avis contraire, par les propres moyens).

c. L'Office central n'acceptera aucune responsabilité au cas où des problèmes surgiraient à cet égard.

## Art. 5: Réalisation du contrat de voyage

Le contrat de voyage prend cours au moment où l'Office central reçoit du voyageur un bon de commande signé qui est dûment contresigné par l'Office central. Un exemplaire signé par l'Office central est renvoyé au voyageur. L'Office central n'est pas responsable au cas où le voyageur n'aurait pas reçu la correspondance, étant donné que l'Office central peut l'informer à tout instant de la suite réservée à sa demande. En conséquence, les conditions de réservation et d'annulation restent d'application en cas de non-réception.

Si le voyage réservé est repris dans une brochure, les spécifications de cette brochure font également partie du contrat de voyage.

Le bon de commande ne peut déroger à la brochure que si le voyageur a été mis au courant des changements avant la signature du bon de commande et/ou si les parties conviennent d'apporter des modifications au contrat de voyage après la signature de ce dernier.

Les réservations pour les produits de la brochure d'été de l'OCASC ne peuvent être réservés qu'à partir du premier lundi de janvier. Les réservations parvenues avant cette date, ne seront traitées qu'à partir du jour suivant.

## Art. 6: Prix

Le prix convenu au contrat ne peut pas être revu, sauf si ceci est explicitement stipulé. En sus du montant des frais de voyage, des taxes, variables selon les municipalités, pourront être exigées.

Le prix fixé au contrat peut être revu à la hausse ou à la baisse jusqu'à 20 jours avant la date de départ, y compris les coûts du carburant, des taxes et impôts dus pour certains services ou des taux de change applicables au forfait. La date à laquelle les tarifs pour les frais de transport, les taxes et le taux de change sont calculés est toujours mentionnée auprès des produits concernés.

Si l'augmentation excède le prix convenu de plus de 10%, le voyageur peut résilier le contrat sans dédommagement. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement de toutes les sommes déjà payées à l'Office central.

Certaines mutuelles interviennent sous la forme d'un remboursement partiel pour les vacances de «jeunes». Le voyageur peut se renseigner auprès de sa mutuelle à ce sujet.

## Art. 7: Paiement du montant des frais de voyage

Après réception de la facture, le voyageur paye un acompte de 25% du montant total. Le solde doit être payé au plus tard 6 semaines avant la date de départ. Tous les versements doivent se faire au numéro de compte mentionné sur les ordres de paiement.

Si le voyageur omet de payer l'acompte ou le montant des frais de voyage qui lui est réclamé, l'Office central se réserve le droit, après communication au voyageur, d'annuler le voyage de plein droit; les frais d'annulation seront facturés au voyageur. Les montants inférieurs à 2,5 € ne seront ni remboursés ni facturés.

## Art. 8: Annulation par l'Office central

Si le voyage est annulé avant la date de départ pour cas de force majeure ou parce que le nombre d'inscriptions est inférieur au minimum requis et que le voyageur est informé le plus vite possible (en tout cas avant la date de départ), celui-ci n'a droit qu'au remboursement immédiat de toutes les sommes déjà payées. Si l'annulation n'est pas imputable au voyageur, l'Office central pourra lui proposer en même temps un voyage et/ou séjour équivalent ou supérieur, conformément à l'art. 13.

## Art. 9: Annulation par le voyageur

Le voyageur peut à tout moment, par lettre recommandée adressée à l'Office central, Direction commerciale - Vacances, annuler le voyage, le séjour ou toute autre prestation. En cas d'annulation par le voyageur, les frais de dossier et d'annulation seront facturés à partir de la date de la lettre recommandée.

a. Les frais d'annulation pour les voyages repris dans la brochure de l'Office central, à moins qu'autrement stipulés dans la liste des prix, s'élevaient à:

Période avant la date de départ:

> 60 jours	=	5%
entre 60 et 21 jours	=	20%
entre 20 et 1 jour	=	65%
absence	=	100%
force majeure	=	20%

## Art. 10: Force majeure

La force majeure peut donner lieu à un remboursement partiel ou total ou à la non-réclamation des frais d'annulation. (Uniquement pour les centres en Belgique).

a. Les circonstances pouvant être admises pour un voyage repris dans la brochure de l'Office central:

- décès du bénéficiaire, de son conjoint, d'un de ses ascendants, descendants et famille jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré,
- accident ou maladie grave frappant le bénéficiaire, son conjoint ou un de leurs enfants ou leurs parents.
- Une demande d'annulation résultant d'une mission militaire ne peut être considérée comme force majeure, sauf pour les centres familiaux de l'OCASC en Belgique.

Le voyageur doit fournir les documents justificatifs au Directeur Vacances qui décidera d'un remboursement éventuel ou de la non-réclamation des frais d'annulation (max. 20% du montant des frais de voyage, calculé selon les délais indiqués à l'art. 9).

Ces conditions ne sont valables que pour le montant des frais de voyage dû à l'Office central. Les frais dus aux tiers sont régis par conventions spéciales, qui devront être respectées strictement (e.a. les frais de transport sont toujours retenus).

## Art. 11: Transfert de la réservation

Le voyageur peut, avant le début du voyage et à condition de l'accord écrit de l'Office central, transférer son voyage à un tiers, qui doit répondre aux exigences particulières mentionnées dans l'art. 2 - Bénéficiaires. La sous-location est également interdite.

Le voyageur qui transfère et la personne qui reprend sont solidairement responsables vis-à-vis de l'Office central du prix total du voyage, y compris les frais de remplacement.

Dépendant du montant des frais de voyage, les frais de remplacement facturés s'élevaient à

- de 0 à 50 €	=	5 €
- de 51 à 125 €	=	11 €
- de 126 à 500 €	=	25 €
- supérieur à 501 €	=	50 €

## Art. 12: Autre modification par le voyageur

L'Office central peut facturer au voyageur tous les frais occasionnés par une autre modification effectuée à la demande de ce dernier (date de départ et de retour, destination, hôtel, etc...). L'interruption du voyage ne donne pas droit à un remboursement des services non prestés. Tous les frais supplémentaires sont à charge du voyageur.

## Art. 13: Modification par l'Office central

Si, avant le départ, un des points essentiels du contrat, le prix par exemple, ne peut pas être effectué, l'Office central doit en informer au plus tôt le voyageur de sorte à lui permettre de décider s'il résilie le contrat sans dédommagement ou si, au contraire, il accepte la modification proposée. La proposition de modification doit se faire par écrit et doit mentionner tous les éléments modifiés et leur influence sur le prix. Le voyageur doit communiquer sa décision au plus vite à l'Office central et en tout cas, avant le départ, par lettre recommandée.

Si, après le départ du voyageur, une part importante des services visés au contrat n'est pas prestée ou s'il est constaté qu'une part importante des services ne pourra être prestée, l'Office central veillera à faire prendre des mesures alternatives appropriées, gratuites pour le voyageur, visant la poursuite du voyage et dédommagera, le cas échéant, le voyageur la différence entre les services prévus et effectivement prestés.

Si de telles mesures sont impossibles ou si pour des raisons valables, elles ne sont pas acceptées par le voyageur, il lui sera fourni, le cas échéant et ce sans frais supplémentaires, un moyen de transport similaire qui le ramènera à l'endroit de départ ou à tout autre endroit d'arrivée convenu avec lui.

## Art. 14: Responsabilité de l'Office central

a. L'Office central est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat de voyage 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 de droit de l'Office central de poursuivre les autres prestataires de services en responsabilité.

b. L'Office central 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.

c. L'Office central est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations.

d. Il n'est pas responsable au cas où:

1° les manquements constatés dans l'exécution du contrat sont imputables au voyageur;

2° les manquements imprévisibles ou insurmontables sont imputables à un tiers qui est étranger aux prestations visées au contrat;

3° les manquements sont imputables à un cas de force majeure;

4° les manquements sont imputables à un événement qu'il ne pouvait ni prévoir ni éviter même en faisant preuve de la plus grande prudence.

e. Dans les cas visés aux c. et d., l'Office central est tenu, durant l'exécution du contrat, de faire diligence pour venir en aide et prêter assistance au voyageur en difficulté. L'Office central peut, dans les cas visés au point d., mettre les coûts exposés à la charge du voyageur.

## Art. 15: Responsabilité du voyageur

Le voyageur est responsable du préjudice causé par sa faute ou par la faute d'un accompagnant à l'Office central, à son personnel ou ses représentants, suite au non-respect de ses obligations contractuelles (e.a. respect du règlement d'ordre intérieur local). La faute est appréciée au regard à la conduite normale d'un voyageur.

## Art. 16: Animaux

Les animaux ne sont pas admis dans les établissements repris dans la brochure de l'Office central, sauf avis contraire ou autorisation formelle de l'Office central. Les vacanciers restent en tout cas responsables des dégâts et des souillures occasionnés par les animaux. Le propriétaire de l'animal est obligé d'avoir les certificats de vaccination requis et les formalités.

## Art. 17: Plaintes

Chaque défaut doit être, aussitôt que possible, signalé sur place au représentant local. Les plaintes doivent être confirmées à l'Office central dans les 30 jours de calendrier qui suivent le retour, avec une copie de la plainte déposée sur place. Lorsqu'une plainte n'a pas été résolue sur place de façon satisfaisante ou s'il était impossible de formuler une plainte sur place, le voyageur doit, sous peine d'irrecevabilité, introduire une plainte au plus tard 4 semaines après la fin de la prestation auprès de l'Office central par lettre recommandée.

## Art. 18: Assurances

Lors de sinistres, l'Office central ne pourra intervenir que dans un certain nombre de cas. Le voyageur doit donc consulter les conditions particulières et demander des renseignements supplémentaires. L'Office central vous conseille de souscrire une assurance assistance ou annulation de voyage complémentaire.

## Art. 19: Conditions particulières

Toutes les autres conditions mentionnées dans la brochure de votre choix relèvent des conditions particulières. En signant le bon de commande, le voyageur déclare avoir pris connaissance de ces conditions et être d'accord avec celles-ci.

## Art. 20: Contentieux

En cas de litige, la partie demanderesse a le droit d'engager une procédure. Tout litige relatif aux conditions générales sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles et régis par le Droit belge. La langue véhiculaire est le français ou le néerlandais.

## Art. 21: Prise de vue ou vidéo

Au cours de votre séjour vous pouvez être photographié ou filmé et paraître dans nos prochaines publications. En cas de refus, veuillez nous le notifier par lettre recommandée AVANT votre arrivée.

En vertu de l'article VI. 53, 12° du Code de droit économique, le droit de rétractation normalement prévu lors d'une vente à distance ne s'applique pas ici.