



## **CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VOYAGE CARACTERE pour les voyages à forfait et les contrats de services de voyage.**

### **Champ d'application**

Ces conditions particulières complètent les conditions générales de la Geschillencommissie Reizen vzw et font partie des conditions de voyage applicables à votre contrat.

conditions de voyage applicables à votre contrat. En fonction de la nature des prestations réservées, les parties sont liées soit par un contrat de voyage à forfait, soit par un contrat de services de voyage, par un contrat de voyage à forfait ou par un contrat de services de voyage.

Si vous effectuez une réservation auprès de Caractère, cela signifie que vous acceptez les conditions générales de Caractère. Il est donc important que vous lisiez attentivement ces conditions avant de réserver. Outre les conditions particulières, Caractère suppose que vous avez pris connaissance des conditions générales de voyage de la Commission des litiges de voyage, des conditions de la compagnie d'assurance, des conditions de la compagnie de location de voitures et d'autres options supplémentaires si elles s'appliquent à votre réservation. En outre, Caractère suppose que vous avez lu les informations relatives au voyage figurant sur le site web.

### **Offre - promotion :**

Les informations figurant sur le site ont été établies de bonne foi en fonction des informations et des conditions disponibles au moment de la rédaction. Les cartes présentées sur le site Caractère ont été réalisées en collaboration avec Google Maps. Les photographies présentées sur le site web ont été fournies par les hébergeurs, les offices de tourisme locaux et certains photographes (professionnels). Les photos accompagnant les logements ne servent qu'à donner une impression. Chaque appartement, villa ou chambre d'hôtel n'étant pas identique, le logement obtenu sur place peut différer de la photographie ou de la description. Caractère ne peut être tenu responsable des erreurs d'impression évidentes et se réserve le droit de modifier ces informations.

Le programme de voyage, les promotions et les offres s'appliquent jusqu'à épuisement des capacités. Après épuisement des quotas, les prix sont "sur demande".

Nos prix peuvent fluctuer en fonction de l'occupation de l'hôtel et ne sont valables que pour un nombre limité de chambres. Les avantages et les réductions ne sont PAS valables sur les prix variables, sauf indication contraire dans l'offre. Les prix communiqués par téléphone par notre centre de réservation sont toujours susceptibles d'être modifiés. Seul le prix confirmé au voyageur par le biais d'un support de données durable tel qu'un e-mail, un document papier ou un pdf est applicable.

Caractère se réserve le droit de corriger les erreurs matérielles ou d'apporter des modifications non significatives qui apparaissent dans l'information précontractuelle et/ou le contrat.

Vous, le client, acceptez que Caractère puisse apporter des modifications au contrat (vacances à forfait).

Si Caractère a l'intention de procéder à un tel changement insignifiant, il vous en informera. Toute erreur dans une annonce ou toute autre publication sera corrigée sur le site web de Caractère, afin que vous puissiez toujours trouver les informations les plus récentes et les plus correctes.

### **Révocation**

Notre offre est sans engagement et peut, le cas échéant, être révoquée par nous, même après votre acceptation de l'offre et une éventuelle confirmation. Avec notre révocation, le contrat de réservation prend fin automatiquement et immédiatement et vous ne pouvez plus y prétendre. En cas de révocation, vous n'avez droit qu'au remboursement immédiat des paiements effectués.

L'annulation doit nous parvenir le plus tôt possible, mais en tout état de cause dans les 24 heures (voyages en Europe et dans les pays méditerranéens) ou dans les 48 heures (voyages vers d'autres destinations) suivant le jour de l'acceptation par le voyageur, en indiquant les motifs. Si le délai expire un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant. Voir la section "annulation" pour la possibilité d'annuler le voyage confirmé.

### **Groupe cible**

Caractère propose ses séjours et services en ligne et hors ligne aux consommateurs et autres clients finaux. Nos offres ne sont expressément pas destinées à être revendues. Si nous constatons qu'une réservation contrevient à ce principe, Caractère se réserve le droit d'annuler immédiatement la réservation et de recouvrer les frais occasionnés.

### **Prix :**

Les prix publiés sont en euros par personne, sauf indication contraire.

Les suppléments s'appliquent par personne et par période correspondante, sauf indication contraire. Les prix indiqués sur le site web et dans l'offre sont déterminés par l'offre et la demande et sont donc sujets à des fluctuations de prix. Le prix indiqué dans le calcul est donc le prix valable si une réservation est effectivement effectuée à ce moment-là. Les prix sont calculés sur la base des taxes et impôts, par rapport à la situation à la date de l'offre de vente. Le prix convenu dans le contrat est fixe, y compris tous les services, taxes et impôts mentionnés (à l'exception de ceux qui ne peuvent être payés que par le voyageur sur place (par exemple la taxe de séjour), sous réserve d'une erreur matérielle manifeste et de la possibilité d'ajuster le prix. En cas d'erreur matérielle manifeste, le prix peut être corrigé après la réservation et/ou la confirmation.

### **Charges et taxes**

Les augmentations ou diminutions des droits et/ou taxes après cette date seront respectivement ajoutées ou déduites du tarif net.

### **Vols**

Le prix du voyage aérien est calculé en fonction du tarif en vigueur le jour de la réservation, y compris les surcharges de carburant connues à ce moment-là. Après l'émission du billet, le prix reste inchangé.

### **Non inclus**

Le prix ne comprend pas les boissons non incluses, les repas optionnels, le mini-bar dans la chambre d'hôtel, les vignettes routières, les promenades en bateau, les spectacles, les droits d'entrée et les excursions optionnelles, les taxes de séjour éventuelles, l'assurance voyage et annulation, les pourboires, la carte de transport, le visa, les vaccins et autres formalités, sauf indication contraire. Les frais d'assistance spéciale ou résultant de cas de force majeure ou d'événements imprévisibles ou inévitables : retards dans les transports



due à de mauvaises conditions météorologiques ou à des problèmes de circulation, pannes, grèves, guerres, changements dans les horaires des vols et des itinéraires ou dans les moyens de transport.

#### Suppléments

- Hôtel(s) :

Dans certains cas, le troisième (et le quatrième) lit doit être payé sur place. Cela est toujours clairement indiqué dans la confirmation écrite de votre réservation.

- Voiture de location :

Avant de signer votre contrat de location, vérifiez toujours soigneusement sur place s'il y a des suppléments. Les suppléments les plus courants sont l'assurance, le deuxième conducteur, les équipements spéciaux, les frais de prise en charge et de restitution. En général, les suppléments sont très élevés lorsque la voiture de location est déposée dans un pays autre que celui de la prise en charge.

#### Garantie du meilleur prix

Notre garantie du meilleur prix est disponible par réservation en ligne. Pour bénéficier de notre garantie du meilleur prix et du bon d'excuses correspondant, le tarif du concurrent doit :

1. s'appliquer au même hôtel, aux mêmes dates, au même type de chambre (y compris le même nombre et la même taille de lits), au même nombre de personnes et inclure les mêmes commodités
2. être soumis aux mêmes conditions de réservation et d'annulation

Les éléments suivants ne sont pas éligibles pour notre garantie du meilleur prix et le bon d'excuses :

1. Les chambres réservées via des agents de voyage non autorisés ou achetées via un site de revente (par exemple, "sites d'enchères" ou "sites d'hôtels mystères", où l'hôtel n'est révélé qu'après la réservation), ou les tarifs promotionnels offerts via un tiers
2. Les tarifs spécialement négociés tels que les tarifs du personnel ou d'entreprise
3. Si le prix inférieur est obtenu via une promotion temporaire, un code promotionnel, un cashback, un coupon, un bon ou une remise pour les membres
4. Les réservations annulées
5. Les tarifs spéciaux dans le cadre d'un forfait
6. Les tarifs indiqués sur des sites web qui ne traitent pas les réservations ou n'acceptent pas les paiements (par exemple, les sites web qui renvoient vers le site web d'un tiers)
7. Les tarifs inférieurs résultant d'une erreur de l'hôtel

Notre garantie du meilleur prix s'applique par réservation en ligne (et non par nuit). Cela inclut les réservations sur une période de dates consécutives. Les nuits réservées après la réservation initiale ne donneront pas lieu à l'émission d'argent fidélité. Nous délivrerons au maximum 3 bons d'excuses par personne et par an.

Nous nous réservons le droit de disposer de 48 heures pour ajuster et mettre à jour les prix des hôtels lorsque le prix est affiché à un niveau inférieur, et par conséquent, aucune comparaison de prix supplémentaire ne pourra être soumise par la même personne dans ce délai.

Nous nous réservons le droit de refuser les comparaisons de prix si nous croyons qu'elles ne sont pas soumises de bonne foi (par exemple, sans l'intention de réserver chez Caractère).

Le bon d'excuses ne peut être utilisé que pour une réservation future et ne sera jamais payé en espèces.

#### Période de réflexion

Le droit légal d'annulation ne s'applique pas aux voyages à acheter auprès de Caractère, car il s'agit de services relatifs à l'hébergement et au transport, à fournir à une date ou pendant une période déterminée. Toutefois, vous pouvez annuler votre voyage selon les conditions d'annulation en vigueur.

#### Avantages et réductions :

Dans certains cas, l'enfant qui partage la chambre avec un seul payeur complet peut également bénéficier d'une réduction. Toutefois, cette réduction ne peut pas toujours être appliquée à un couple avec 2 enfants ou à des chambres multiples. Les réductions pour les personnes âgées s'appliquent toujours à 2 personnes dans une chambre double, même si la deuxième personne n'a pas encore atteint l'âge prédéfini (sauf indication contraire). Les réductions doivent être demandées lors de la réservation, sinon elles ne peuvent pas être prises en compte.

#### Dépôt de garantie sur place :

À l'arrivée, l'hôtelier/le propriétaire/le prestataire de services peut vous demander soit une copie de votre carte de crédit, soit une caution (en espèces ou par carte de crédit).

#### Paiement du prix de la course :

L'acompte visé à l'article 6 des conditions générales de la Commission des litiges relatifs aux voyages pour les vacances à forfait s'élève à 30 % du montant total du voyage et à 50 % du montant total du voyage si vous avez droit à une réduction pour réservation anticipée, avec un minimum de 250 € par personne, limité au montant du voyage. En cas de réservation tardive (moins de 6 semaines avant le départ), le montant total du voyage est dû immédiatement. Le paiement de l'avance est effectué lors de l'approbation de l'offre ou lors de la réservation en ligne.

Les avances susmentionnées s'appliquent également aux accords de services de voyage.

Les avances et les factures sont payables au siège social de Caractère, nettes et sans escompte.

Afin de bénéficier de certains prix, réductions ou promotions, un prépaiement de 100 % (non remboursable) est exigé pour certains hôtels/locations : ceci est toujours mentionné à l'hôtel concerné sur le site web ou l'offre et la confirmation écrite.

Pour les billets d'avion, de bateau et de train, 100 % du prix du vol et du bateau doit être payé au moment de la réservation. Le solde du prix doit être payé au plus tard 6 semaines avant le départ.

Pour certaines activités (par exemple, un concert de musique), un paiement de 100 % est exigé au moment de la réservation et n'est pas remboursable par la suite. Les paiements anticipés et les factures qui ne sont pas réglés à leur date d'échéance seront automatiquement et définitivement annulés.

est majoré sans préavis de l'intérêt légal à compter de la date du la date d'échéance.

#### les modifications apportées par le voyageur au contrat de voyage à forfait ou au contrat de services de voyage :

##### a. Par Caractère

Caractère se réserve le droit d'apporter des modifications mineures au contrat de voyage (à forfait). Caractère vous en informera par le biais d'un support durable (par exemple un e-mail).



## b. Par le client

Les modifications apportées à un voyage réservé seront acceptées sur paiement de tout ajustement de prix. Les réductions précédemment accordées et les nouvelles réductions ne s'appliquent pas toujours à une modification. Les frais dépendent du moment de la modification, du type de destination et de la nature de la modification. Si les frais des différents services sont indiqués séparément, les montants doivent être additionnés.

Les changements possibles sont les suivants :

Changement avant le départ :

(a) *Hôtel/App.* : changement du nom du client, de la nature du séjour, de la langue des documents, type de chambre, formule d'hébergement, etc. :

Les frais liés aux prolongations ou aux modifications sur place doivent être payés immédiatement à l'hôtelier.

(b) *Vols réguliers* : changements impossibles.

(c) *Bateaux (à l'exclusion des croisières)* : changements impossibles.

(d) *Ponant* - croisières-boutiques : les conditions de changement seront discutées à ce moment-là.

e) *Les modifications importantes* (par exemple changement de date, d'hôtel, de location, de destination, etc.) seront considérées comme une annulation du voyage. Si Caractère doit faire face à des frais plus élevés en raison de ces changements, ceux-ci seront intégralement facturés au client.

f) *Sur certains avantages* (tels que la réservation anticipée et les réductions avec des conditions spécifiques [100% prépayable, non modifiable et non annulable]), les tarifs promotionnels,... ne sont pas modifiables.

Transférabilité de la convention de vacances à forfait :

Conformément à l'article 7 des Conditions générales de voyage de la Commission des litiges de voyage pour les contrats de voyage à forfait, le contrat de voyage à forfait peut être transféré à une personne qui remplit toutes les conditions applicables à ce contrat à condition que :

– en informer Caractère par écrit le plus tôt possible et au plus tard 7 jours avant le début du voyage à forfait ;

– et supporte tous les coûts supplémentaires résultant du transfert.

Pour déterminer les frais susmentionnés, la date à laquelle Caractère a reçu la notification écrite du transfert sera prise en compte. Pour certains éléments du contrat de vacances à forfait (par exemple les vols, les tarifs non remboursables (non modifiables et non annulables, etc.), l'annulation complète (100 %) et le coût de la nouvelle réservation doivent être facturés.

Changement en cours de route :

Les modifications sur place (par exemple changement de la date de retour, de l'hôtel, de la destination, etc. Le voyageur qui modifie ou interrompt prématurément son voyage n'a pas droit au remboursement des prestations non effectuées. Tous les frais supplémentaires (y compris hôtel(s), vols, transferts, etc.) sont à la charge du voyageur.

## Annulation par le voyageur du contrat de vacances à forfait ou de services de voyage :

L'annulation d'un voyage doit être communiquée par écrit (ou par e-mail : info@caractere.be, sous réserve de réception par Caractère). Les annulations peuvent être effectuées du lundi au vendredi de 9h à 17h30. Les annulations effectuées les samedis, dimanches et jours

fériés ne prennent effet que le jour ouvrable suivant.

L'annulation d'un voyage à forfait ou d'un contrat de services de voyage par le voyageur entraîne les frais suivants :

a) *Hébergement* : les frais d'annulation facturés par les fournisseurs de Caractère plus les frais administratifs de 10% du prix total du voyage

Lorsque les frais facturent à 100% du prix total du séjour, Caractère ne facturera pas de frais administratifs. (Pour les réservations non remboursables ou autres actions).

b) *Vols réguliers* : 100% de frais d'annulation (à ajouter aux frais d'annulation de l'hôtel/app. respectivement).

Les billets sont émis lors de la réservation et ne sont pas remboursables.

(c) *Bateaux (à l'exception des croisières)* : 100% de frais d'annulation.

d) *Croisières Boutique* - les frais facturés par le fournisseur plus des frais administratifs de 10 % du montant total du voyage.

e) *Extras* : L'annulation d'activités ou d'autres extras (par exemple, dégustations, excursions, concerts, festivals, etc.) s'élève toujours à 100 %.

*Vacances anticipées* :

L'interruption anticipée des vacances ne peut jamais donner lieu à un remboursement.

## Bagages :

- *Vols réguliers* : En cas de perte ou de détérioration des bagages, le client doit faire remplir un Property Irregularity Report (pour la perte) au Lost Luggage Department de l'aéroport. Il en va de même pour les bagages endommagés (Damage Report).

- *Généralités* : Caractère ne peut en aucun cas être tenu responsable de la perte, du vol ou de la mauvaise manipulation des bagages. Caractère vous recommande donc de souscrire une assurance spéciale bagages pour les dommages, la perte et/ou le vol.

## Vols :

*Horaires* : Les horaires de vol seront communiqués à titre d'information. Le voyageur doit toujours

veuillez noter qu'avant et pendant le voyage, les heures (aller et retour) peuvent être modifiées

devenir.

Tout changement de vol ne donne droit à aucune réduction ou remboursement.

Le voyageur doit se présenter à l'embarquement au moins 2 heures avant le départ. En cas de non-respect de cette obligation, le voyageur ne pourra en aucun cas demander une indemnisation. Le voyageur sera tenu responsable de tous les dommages et frais éventuels résultant du non-respect de cette règle.

- *Sièges enfants* : les enfants en bas âge (jusqu'à 1 an) voyagent généralement pour une somme modique + les taxes d'aéroport. Pour les voyages en avion, les bébés de moins d'un an n'ont pas droit à leur propre siège et ne bénéficient pas de la franchise de bagages. Ils voyagent alors sur les genoux de leurs parents. Les enfants à partir de 2 ans doivent avoir leur propre siège (un adulte ne peut prendre qu'un seul bébé sur ses genoux). Veuillez à ce qu'il n'y ait pas de surprise et vérifiez au moment de la réservation que l'âge de l'enfant a été correctement spécifié. Tout coût supplémentaire résultant de l'absence d'indication correcte de l'âge des enfants sera à la charge du voyageur.

- *Les médicaments et autres effets personnels* doivent être conservés dans le bagage à main. Caractère ne peut être tenu responsable des conséquences de la non-livraison ou du retard des médicaments enregistrés ou des effets personnels nécessaires.

- *Règlement (CE) n° 2111/2005* : il impose aux voyageurs



d'informer leurs clients de la compagnie aérienne qui assurera le vol. L'identité exacte de la compagnie aérienne sera mentionnée sur les documents de voyage. La liste des compagnies aériennes interdites dans l'UE peut être consultée à l'adresse suivante : [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_nl](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_nl)

### Vacances en voiture :

Toute personne partant en vacances en voiture devrait s'équiper d'une veste fluorescente à utiliser en cas de panne ou d'accident. Nous recommandons également l'utilisation d'un permis de conduire européen. Des informations spécifiques par pays et/ou région peuvent être trouvées sous la rubrique "transport" sur le site web suivant : [https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op\\_reis\\_in\\_het\\_buitenland/reisadviezen](https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland/reisadviezen)

### Documents de voyage :

Les documents de voyage (= billet d'avion (le cas échéant) et bons pour les prestations réservées) sont disponibles dans Mon Caractère au plus tard 10 jours avant le départ. Vous pouvez vous connecter avec votre nom et votre numéro de dossier (numéro PO).

### 13. Documents requis :

Les informations fournies par Caractère sont celles applicables aux ressortissants belges. Les voyageurs d'autres nationalités doivent se faire connaître lors de la réservation de leur voyage. Conformément à l'article 3, 1°, a des Conditions générales, les voyageurs de nationalité non belge doivent se renseigner auprès des ambassades ou consulats concernés sur les formalités administratives qu'ils doivent accomplir. En effet, des formalités différentes peuvent leur être appliquées.

#### Carte d'identité, carte de transport :

Chaque voyageur doit toujours être en possession d'une carte d'identité ou d'un titre de transport en cours de validité (10 ans minimum), valable jusqu'à 6 mois minimum après la date de retour. Vérifiez toujours les règles applicables à votre destination sur [www.diplomatie.belgium.be](http://www.diplomatie.belgium.be). Ceci s'applique également aux enfants de moins de 12 ans : ils doivent être en possession d'une carte d'identité Kids ID valide avec photo. Ces cartes sont valables jusqu'à 3 ans et peuvent être obtenues à la mairie.

Les bébés et les enfants mineurs qui ne voyagent pas accompagnés de leurs parents doivent présenter une attestation dont les signatures sont légalisées auprès de l'administration communale. Cette attestation doit mentionner les données suivantes : date d'aller et de retour du voyage, pays de destination, adresse de résidence à l'étranger ainsi que l'adresse du domicile.

**Important :** les personnes âgées (+75 ans) qui possèdent une nouvelle carte d'identité belge, sans être en possession d'un passeport, peuvent demander à bénéficier d'une aide financière.

Les personnes qui n'ont pas de date d'expiration doivent être en possession d'un titre de transport (valable au moins 6 mois après la date de retour) ou demander une carte d'identité avec une date d'expiration valable, sinon elles peuvent être refusées à l'enregistrement. Il peut s'écouler un certain temps entre la demande et la délivrance de ces documents. N'attendez donc pas trop longtemps pour demander ces documents de voyage.

**Conseil :** faites des copies de votre carte d'identité, de votre passeport de voyage, de votre permis de conduire et de vos billets et conservez-les séparément des originaux.

### Les vacances et votre santé :

Si vous êtes enceinte, sachez que certaines compagnies aériennes vous demanderont un certificat du médecin indiquant le nombre de semaines de grossesse. Jusqu'à la 35e semaine, vous pouvez en principe prendre l'avion.

### Responsabilité :

Responsabilité de l'organisateur de voyages dans les contrats de voyage à forfait

Lorsque vous avez réservé ensemble au moins 2 prestations touristiques (hôtel, transport et/ou extras), Caractère agit en tant qu'organisateur de voyage. La responsabilité de l'organisateur de voyages n'est pas engagée en cas de force majeure ou d'événement qu'il ne peut prévoir ou auquel il ne peut remédier, même avec la plus grande diligence, ou des situations énumérées à l'article 50 de la loi du 21 novembre 2017. En outre, l'organisateur de voyages est légalement tenu de prêter assistance, dans la mesure du possible, aux voyageurs en difficulté lors de l'exécution du contrat de voyage. Lorsque la responsabilité de l'organisateur n'est pas engagée, il peut facturer aux voyageurs les frais qu'il a engagés pour le transport et/ou l'hébergement supplémentaires.

15.2. Responsabilité au titre du contrat de services de voyage :

Si vous n'avez réservé qu'une prestation touristique (**un seul hôtel ou une succession de plusieurs hôtels**), Caractère n'est pas responsable de la bonne exécution de l'ensemble de la prestation de voyage. Chaque prestataire de voyage est personnellement responsable de sa propre prestation de voyage. Les excursions réservées localement ne relèvent pas de la responsabilité de Caractère.

#### - Services de l'hôtel :

Les hôtels peuvent ne pas être en mesure d'assurer certains services en raison d'un manque de clients, par exemple les programmes de relaxation, la formule buffet, le dîner de gala. En cas de buffet, un menu alternatif sera proposé. Caractère ne peut être tenu pour responsable si, pour des raisons de basse saison, de sous-occupation, de maintenance technique ou de conditions météorologiques, une partie des installations, équipements, activités, animations,.... n'est pas totalement conforme car en notre possession avant la mise à disposition des offres hôtelières non réservées à l'avance (ex : vélos, garages,...). Les extras (services gratuits, wifi, cadeaux ou souvenirs) offerts par l'hôtel et mentionnés dans la section 'avantages' ou dans la description de l'hôtel, ne peuvent JAMAIS être réclamés après le retour, ni donner lieu à une demande de dommages-intérêts ou de compensation. Chaque hôtel/location a son règlement intérieur. Caractère ne peut être tenu pour responsable des conséquences du non-respect ou de l'absence d'accord du client avec le règlement. Si vous êtes retardé le jour de votre arrivée, de sorte que vous ne pouvez pas atteindre votre hôtel avant 18 heures, n'oubliez pas d'en informer votre hôtel.

- **Caution :** il peut arriver qu'un hébergement, un prestataire de services ou un loueur de matériel (vélos, matériel de sports nautiques, etc.) vous demande de verser une caution à votre arrivée. En général, cette caution est débitée par carte de crédit, mais d'autres moyens sont également possibles, comme la remise d'une pièce d'identité, d'un permis de conduire ou d'argent liquide.



Après avoir vérifié que votre logement ou le matériel emprunté n'a pas été endommagé, cette garantie vous sera restituée. Si la garantie a été émise par carte de crédit, elle sera recréditée. Si la garantie a été émise en espèces, ce montant vous sera restitué. Tout cela après déduction des frais éventuels à payer pour les dommages.

**- Structures :**

Des travaux de construction peuvent avoir lieu à proximité de votre logement. Il s'agit généralement de la construction de nouvelles routes et de nouveaux bâtiments. Caractère ne peut être tenu responsable des actions de tiers avec lesquels nous n'avons pas de contrat. Il va de soi que nous vous informerons des travaux dont nous avons connaissance.

**- Documents de voyage :**

Caractère ne peut être tenu responsable des itinéraires recommandés et/ou des coordonnées GPS communiquées de bonne foi au voyageur. Nous recommandons aux voyageurs de toujours se munir d'une carte routière digne de ce nom et de vérifier l'exactitude des données, que ce soit sur place ou non.

**- Généralités :**

Caractère ne peut être tenu responsable du bon déroulement d'activités sportives, d'excursions, de manifestations touristiques, etc. qui n'ont pas été réservées par Caractère en Belgique.

**- Vols :**

Caractère ne peut être tenu responsable des changements d'horaires, d'itinéraires et/ou de moyens de transport. Les conditions générales des compagnies aériennes s'appliquent, selon lesquelles les horaires indiqués dans l'horaire ou ailleurs ne sont pas garantis et les temps de parcours et les itinéraires sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Ce faisant, ni le transporteur ni Caractère ne sont responsables de l'absence de correspondance avec d'autres moyens de transport.

**- Responsabilité des voyageurs :**

Vous devez toujours utiliser et entretenir votre logement ainsi que le matériel emprunté "avec la diligence requise" et conformément à l'usage auquel il est destiné. Vous êtes responsable de toute perte et/ou de tout dommage, sauf si cette perte et/ou ce dommage n'est pas de votre fait ou est autrement à votre charge.

**Non-conformité pendant le voyage/Réponse aux plaintes :**

a) Réclamations sur l'hébergement à destination : tout manquement doit être communiqué le plus rapidement possible sur place au prestataire de services (p. ex. hôtelier) ou à Caractère. La plainte peut être signalée directement au voyageur au 053/63 00 77, pendant les heures de bureau (du lundi au vendredi de 09h30 à 18h00 et le samedi de 09h00 à 17h00) ou par e-mail : [info@caractere.be](mailto:info@caractere.be). En dehors des heures de bureau, les non-conformités peuvent être signalées via le numéro d'urgence indiqué sur les documents de voyage. Cela permet à l'organisateur de voyages de rechercher immédiatement une solution à votre problème. Lors de l'introduction d'une plainte, toutes les pièces justificatives pertinentes doivent être soumises (par courrier électronique à l'adresse [info@caractere.be](mailto:info@caractere.be)). Seules les plaintes documentées seront prises en considération. Le non-respect de cette obligation peut avoir une incidence sur la détermination de votre éventuelle indemnisation.

(b) Si la plainte n'est déposée qu'après le jour férié, les faits ne peuvent pas toujours être établis et le droit à l'indemnisation peut s'éteindre.

Si la plainte signalée n'a pas été résolue de manière satisfaisante sur place ou s'il a été impossible pour le voyageur de formuler une plainte sur place, le voyageur doit introduire une plainte officielle auprès du détaillant ou de l'organisateur de voyages, par lettre recommandée ou contre accusé de réception, au plus tard un mois après la fin du contrat de voyage.

(c) Services non obtenus : le remboursement des services non obtenus ne peut être effectué que sur présentation d'une attestation du prestataire de services concerné indiquant clairement les services dont le voyageur n'a pas bénéficié et qui peuvent faire l'objet d'un remboursement.

**Compétence et élection de domicile :**

Pour les litiges qui ne peuvent être résolus par la Geschillencommissie Reizen vzw, seul le tribunal de Gand est compétent.

**Activités complémentaires :**

Les conditions météorologiques, des raisons techniques ou des raisons de sécurité peuvent obliger l'organisateur de voyages, le prestataire de services ou le transporteur à modifier le programme prévu. L'organisateur de voyages se réserve le droit d'adapter l'ordre des éléments de l'expérience. Ces modifications ne peuvent en aucun cas être considérées comme des modifications affectant un élément essentiel du contrat de voyage et ne donnent donc pas droit à une indemnisation.

Si les activités ne peuvent avoir lieu en raison de circonstances indépendantes de la volonté de l'organisateur de voyages, un programme alternatif sera proposé (en cas d'impossibilité, l'activité en question sera remboursée). La responsabilité de l'organisateur de voyages n'est pas engagée en cas de force majeure ou d'événement qu'il ne peut prévoir ou auquel il ne peut remédier, même avec la plus grande diligence, ou des situations énumérées à l'article 50 de la loi du 21 novembre 2017.

Les services/éléments d'expérience non utilisés ne seront en aucun cas remboursés en cas de non-participation. Les participants doivent s'assurer qu'ils ont la condition physique requise et qu'ils sont en bonne santé en fonction du programme. Les limitations spécifiques ou les problèmes de santé susceptibles d'affecter la mise en œuvre du programme doivent être signalés au moment de la réservation. L'adéquation du voyage de votre choix sera déterminée d'un commun accord. Si vous ne nous informez pas, nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables si le prestataire de services sur place refuse la participation. Les frais supplémentaires éventuels seront alors à votre charge.

Extraordinaire est une marque de Caractère SA.

**Insolvabilité financière de l'assurance :**

En cas d'insolvabilité financière de l'organisateur de voyages et/ou du détaillant avec lequel vous avez conclu un contrat de voyage, vous pouvez faire appel au Fonds de garantie des voyages. Vous pouvez le faire en contactant votre organisateur de voyages ou votre détaillant ou en contactant directement le Fonds de garantie des voyages, Boulevard de la Métrologie 8, B-1130 Bruxelles, tél. +32 (0)2 240 68 00, fax +32 (0)2 240 68 08. Demandez les conditions de garantie à votre organisateur de voyages ou à votre détaillant. Vous y trouverez les conditions dans lesquelles, en cas d'insolvabilité financière, vous pouvez demander le remboursement des frais de



voyage payés ou, si le voyage a déjà commencé, la poursuite du voyage ou le rapatriement.

## **Protection des données à caractère personnel (GDPR) :**

Caractère NV prend votre vie privée à cœur et prend donc toutes les mesures appropriées pour protéger votre vie privée conformément à la loi sur la protection des données personnelles en ce qui concerne le traitement des données personnelles et, à partir du 25 mai 2018, le règlement général sur la protection des données ("GDPR"), dans les deux cas avec toute législation avec laquelle ils sont introduits ou complétés et toute autre législation applicable en matière de protection des données ou de la vie privée. La NV Caractère traite les données personnelles conformément à cet avis de confidentialité. La NV Caractère collecte et traite les données personnelles des clients à des fins de gestion des clients et des réservations (y compris l'administration des clients, le suivi des demandes de devis/réservations, la facturation, le suivi de la solvabilité et l'envoi de marketing et de publicité personnalisée). Les données à caractère personnel sont traitées sur la base de l'article 6, paragraphe 1, points a) (consentement), b) (nécessaire à l'exécution d'un contrat), c) (nécessaire au respect d'une obligation légale), f) (nécessaire à la réalisation de notre intérêt légitime à exercer notre activité) du règlement général sur la protection des données. Dans la mesure où le traitement des données à caractère personnel s'effectue sur la base de l'article 6.1. a) (consentement), le client a toujours le droit de retirer le consentement qu'il a donné.

Si cela est nécessaire pour atteindre les objectifs fixés, les données personnelles du client seront partagées avec d'autres sociétés du groupe au sein de l'Espace économique européen qui sont directement ou indirectement affiliées à la NV Caractère ou avec tout autre partenaire de la NV

Caractère, c'est-à-dire des hôtels, des compagnies aériennes, des sociétés de location de voitures, des ferries, des fournisseurs de services locaux, etc.

En outre, la NV Caractère ne divulguera pas vos données à d'autres tiers sans votre consentement préalable, à moins que la NV Caractère n'y soit obligée en vertu d'une disposition légale ou d'une décision de justice.