

Conditions générales et particulières

Nous suivons les conditions générales de voyage de la Commission Litige Voyages pour les accords de voyages à forfait. Ces conditions générales de voyage peuvent être consultées sur le site Internet de la Commission Litige Voyages: https://www.clv-gr.be/algemene_reisvoorwaarden_fr.html

Les conditions générales de voyage sont complétées par les Conditions Particulières pour les voyages en moto organisés par Détour et Motorreis.com, dont le texte intégral se trouve sur les pages suivantes.

Par le paiement de l'acompte ou du solde, ainsi que par tout autre moyen de confirmation, vous déclarez avoir lu et accepté les conditions.

Si votre réservation a été faite par Internet ou par téléphone (vente à distance), ce bon de commande ne doit pas être signé et retourné. Le contrat à distance est valable et contraignant.

Vous confirmez que les noms des participants sur ce bon de commande sont corrects et correspondent aux documents d'identité des voyageurs. Si ce n'est pas le cas, vous devez nous le signaler immédiatement. Tous les frais dus à une déclaration erronée sont à la charge du client.

Si vous avez réservé un voyage de groupe, vous recevrez une confirmation au plus tard 20 jours avant le départ si le nombre minimum de participants (tel que prévu dans la brochure ou sur le site Web) a été atteint. Si ce n'est pas le cas, le dépôt sera remboursé ou vous pouvez vous inscrire pour un autre voyage.

Conformément à la Loi sur les contrats de voyage, nous sommes assurés en tant qu'organisateur de voyages contre l'insolvabilité financière chez:

Belfius Verzekeringen NV, Galileelaan 5 à 1210 BRUXELLES.

Le formulaire d'information standard sur vos droits en tant que voyageur sera ajouté séparément.

En cas de divergence, le texte néerlandais des Conditions générales et particulières prévaudra sur le texte français.

Notre Privacy Policy est à consulter sur les site web detour.be et motorreis.com.

Conditions particulières relatives aux voyages en moto

La vente et l'organisation des voyages est assurée par Détour cvba, Bornestraat 305, 3012 LEUVEN, numéro d'entreprise 0861.775.516. Cela peut se faire sous les marques Détour ou Motorreis.com (pour les voyages à partir de 2019) ou En Ruta. (ci-après désigné sous le nom de Détour)

Inscription/réservation et paiement

L'inscription/réservation se fait par écrit, par courriel ou par formulaire en ligne, où le participant fournit les renseignements demandés.

Une réservation n'est définitive qu'après confirmation par Détour via le bon de commande et après que les acomptes demandés ont été versés à temps. Si le dépôt ou le solde n'est pas payé à temps, Détour peut libérer l'espace réservé et le mettre à la disposition des autres candidats participants.

La signature du bon de commande ou le paiement de l'acompte et/ou du solde, ainsi que toute autre forme de confirmation, constituent l'acceptation des conditions générales et particulières.

Les prix communiqués par téléphone ne sont pas contraignants et ne sont qu'indicatifs. Celles-ci doivent être confirmées par écrit, par courriel ou par tout autre moyen de communication numérique. Des erreurs purement matérielles dans le prix proposé peuvent donner lieu à une correction de prix, le client ayant toujours la possibilité d'accepter la proposition corrigée ou de renoncer à la réservation.

En cas de réservation moins d'un mois avant la date de départ, le montant total du voyage doit être payé immédiatement.

Le montant total doit être payé au plus tard un mois avant la date de départ. Dans le cas contraire, la réservation expire et le voyageur perd tous ses droits à l'avance déjà versée qui sert à couvrir les frais administratifs et de réservation.

Durée et programme du voyage

Le voyageur doit prendre connaissance du programme du voyage, de l'itinéraire et des détails indiqués dans les informations sur le voyage. Le passager doit en toutes circonstances tenir compte du fait qu'elles peuvent changer avant et pendant le voyage. Le voyageur n'a pas droit au remboursement total ou partiel du montant du voyage si les heures de départ et d'arrivée ne s'écartent pas de plus de 36 heures par rapport à l'heure d'origine.

Détour n'est pas responsable des coûts supplémentaires causés par des retards, changements d'horaires ou de moyens de transport, conditions météorologiques, grèves, émeutes, problèmes techniques, cas de force majeure et événements imprévisibles tels que : guerre, épidémies, accidents, nouveaux règlements et lois qui peuvent entraîner des frais de déplacement et d'hébergement supplémentaires pour le participant.

Les participants doivent être présents à l'heure et à l'endroit prévus. Tous les frais découlant du fait que le voyageur n'a pas été présent ou n'a pas été présent à temps sont à la charge du voyageur. Les services non reçus en raison de l'adhésion tardive d'un groupe ou de la destination prévue ne seront pas remboursés.

Dans le cas où les vols et/ou transferts aéroport sont réservés par les participants eux-mêmes, Détour ne peut en aucun cas donner des conseils ou intervenir en raison de problèmes, annulations, surréservations, etc. concernant ces vols et/ou transferts aéroport.

Les passagers doivent être munis des documents de voyage nécessaires (carte d'identité, passeport, permis de conduire valide, assurance moto, etc.), et l'organisateur de voyages ne peut être tenu responsable des frais ou dommages encourus en raison de l'absence de ces documents. Nous recommandons fortement que le permis de conduire soit converti au modèle européen (s'il n'a pas déjà été converti).

Droits de propriété

L'organisation du voyage reste la propriété de Détour. Les informations de voyage envoyées et/ou transférées au voyageur, y compris les itinéraires détaillés (au format GPS ou non) et les programmes de voyage, ne peuvent être diffusées ou mises à disposition par le voyageur à des personnes qui ne participent pas directement au voyage, sans le consentement explicite de Détour. Sans préjudice de la possibilité de réclamer des dommages-intérêts plus élevés, que ce soit devant les tribunaux ou non, l'indemnisation minimale pour violation des droits de propriété susmentionnés est fixée à deux fois le montant total du voyage payé par le voyageur, augmenté des frais de perception, d'administration et/ou de procédure.

Détour peut utiliser les photos, enregistrements, témoignages, etc. réalisés pendant le voyage à des fins promotionnelles ou autres. Si un participant souhaite qu'il ne soit pas visible sur les images utilisées à des fins promotionnelles, il doit en informer Détour (de préférence à l'avance), et dans la mesure où cela est encore techniquement possible, nous tiendrons compte de ce souhait.

Nature du voyage

Le voyageur confirme explicitement qu'il est conscient que les trajets à moto nécessitent une bonne maîtrise de la moto et une expérience minimale du participant (pilote et duo) et qu'il est conscient des risques associés au motocyclisme.

Détour n'est jamais responsable des accidents survenus pendant le trajet, indépendamment du droit ou de l'erreur du conducteur. Tout dommage et toute responsabilité à cet égard doivent être traités de manière appropriée (à titre d'exemple) : Rédigez le formulaire européen d'enquête sur les collisions, demandez à la police d'effectuer ses constatations, etc.

En s'inscrivant, le voyageur déclare être en assez bonne condition physique et mentale pour pouvoir participer au voyage. Les dommages corporels ainsi que les dommages à des tiers résultant d'informations erronées à cet égard sont entièrement à la charge du voyageur.

Le participant est libre de choisir de suivre ou non les itinéraires motorisés développés par Détour selon le programme recommandé, ou de suivre son propre itinéraire.

Détour met à la disposition des participants des itinéraires au format GPS, via road book ou par d'autres moyens. Il est possible que l'itinéraire en format GPS, sur la carte routière ou sur le road book qui a été mis à la disposition du participant, diffère de ce que Détour avait l'intention de faire suivre. C'est l'entière responsabilité du participant de décider s'il suit ou non une route, en tenant compte du degré de difficulté, de son propre expérience de conduite, des réglementations locales (de la circulation) ou de l'évolution de la situation de la circulation.

Ce n'est que dans la mesure où cela est spécifiquement prévu dans l'offre de voyage, que l'accompagnement est assuré pendant le voyage. Dans ce cas également, les itinéraires sont parcourus sous la devise du libre choix de conduite. Cela implique qu'il n'y a pas nécessairement un seul groupe et qu'il est conseillé au participant de se joindre à d'autres participants qui partagent le même style de conduite et les mêmes habitudes de voyage. Il vaut mieux conduire en petits groupes que dans un grand groupe. Pendant les promenades en moto, aussi bien individuellement qu'en groupe, chaque participant est tenu de conduire en toute sécurité pour lui-même et pour les autres participants. Chaque participant reste responsable de son comportement au volant et des accidents ou délits de la route qu'il a commis.

Les accompagnateurs ne sont pas obligés d'accompagner les groupes pendant tout le trajet. Des accords peuvent être conclus avec les guides, sans obligation, à des arrêts spécifiques en cours de route ou avec eux pour conduire ensemble certains trajets. Pour les voyages guidés, il est possible que des jours de repos soient organisés pour l'accompagnateur, qui reste joignable en cas de problèmes, mais qui ne reste pas nécessairement sur place. Les accompagnateurs peuvent fournir des instructions et des conseils sur les techniques de conduite défensive. Cela ne se produit que dans la mesure où cela est prévu dans le programme et où le voyageur a payé un supplément pour cela.

Les instructions ne sont données que si le participant a un style de conduite défensive. Le participant est libre de suivre ou non les conseils de conduite. Nous attendons de vous que vous conduisiez en toute sécurité pour vous-même et pour les autres usagers de la route.

Détour (c'est-à-dire les accompagnateurs/instructeurs qui travaillent pour Détour) se réserve le droit d'interrompre immédiatement l'enseignement, la surveillance et la conduite en groupe, si les principes de conduite défensive ne sont pas respectés par le voyageur, sans donner droit à un remboursement au voyageur.

Annulation et modification par le voyageur

Toute annulation ou demande de modification doit être signalée par écrit à Détour.

En cas d'annulation, les frais suivants seront facturés:

- jusqu'à 90 jours avant le départ : 40% du montant du voyage
- à partir de 90 jours avant le départ jusqu'à 60 jours avant le départ inclus : 50% du montant du voyage.
- de 60 à 30 jours avant le départ : 60 % du montant du voyage
- moins de 30 jours et jusqu'à 14 jours avant le départ : 75 % du montant du voyage
- à partir de 14 jours avant le départ et en cas d'absence au départ : 100 % du montant du voyage.

Les frais d'annulation s'élèvent dans tous les cas au moins aux frais de réservation déjà supportés (par ex. vols, hôtel, transferts, transport, assurance) si ce dernier montant est supérieur aux pourcentages ci-dessus du montant du voyage.

Si pour le voyage réservé une assurance annulation a été souscrite par le voyageur (la propre assurance annulation ou celle offerte par Détour), il y a les possibilités suivantes en cas d'intervention de la compagnie d'assurance :

- L'assurance annulation est versée directement au voyageur;
- L'assurance annulation est versée directement à Détour.

Sur demande, Détour fournira à la compagnie d'assurance une attestation des frais d'annulation à payer.

Les avances déjà versées par le participant seront imputées sur les frais d'annulation mentionnés ci-dessus et toute intervention de la compagnie d'assurance entraînera, selon le cas, un solde ou un solde nul à recevoir ou à payer.

Pour déterminer les coûts ci-dessus, il sera tenu compte de la date à laquelle l'organisateur de voyages a reçu la notification écrite d'annulation ou de modification.

Les coûts des modifications, sous réserve de modifications possibles, seront facturés dans la mesure des coûts associés à la modification, majorés avec les frais administratives d'au moins 35,00 €.

Annulation et changement par le voyageur

Les circonstances du lieu, les destinations spéciales et le caractère aventureux de certains voyages peuvent nécessiter des ajustements au programme avant ou pendant le voyage. L'organisateur de voyages s'engage à limiter autant que possible les conséquences négatives pour le voyageur.

Si une modification du programme est nécessaire au cours du voyage en raison de facteurs indépendants de la volonté du voyageur, Détour ou l'accompagnateur recherchera une alternative, en tenant compte des souhaits des participants.

Dans des cas exceptionnels, ces adaptations du programme de voyage peuvent conduire à des itinéraires, des excursions, des hébergements ou des transports locaux différents de ce qui est indiqué dans la brochure et/ou sur le site web. Dans ce cas, l'organisateur de voyages est tenu d'offrir au voyageur des alternatives qui préservent autant que possible le caractère original du voyage.

Bon déroulement du voyage

Le voyageur doit suivre les directives de l'accompagnateur ou de l'organisateur de voyages en ce qui concerne la sécurité, le déroulement du voyage et les événements de groupe. En cas de non-respect des présentes directives et/ou s'il est gêné par des nuisances et des inconvénients pour la bonne exécution du voyage, il peut être exclu de toute participation (ultérieure) sans pouvoir prétendre à une indemnisation totale ou partielle. Les motocyclistes et les passagers s'engagent à conduire de manière responsable et ne mettent en danger ni eux-mêmes, ni les autres usagers de la route, ni les autres voyageurs.

Bagages

L'organisateur de voyages n'est pas responsable de la perte, du vol ou des dommages aux bagages. Toutefois, la responsabilité éventuelle de la compagnie aérienne ou de l'hôtel est conservée.

Dans le cas de voyages impliquant le transport de bagages, les restrictions concernant le poids et les dimensions des bagages doivent être respectées. Les frais supplémentaires occasionnés par le dépassement de ces restrictions sont à la charge du voyageur. Sauf indication contraire dans le programme de voyage, et dans la mesure où Détour réserverait lui-même les vols pour le compte du voyageur, seulement des bagages à main sont prévus avec le vol réservé, ceci conformément aux restrictions de la compagnie aérienne. Les frais supplémentaires perçus par la compagnie aérienne ou la compagnie de transfert pour les bagages supplémentaires sont à la charge du voyageur. En ce qui concerne les bagages qui peuvent être transportés ensemble avec le transport de la moto, des restrictions s'appliquent, qui peuvent être consultées sur le site Web.

Si vous voulez apporter des sacs ou des valises supplémentaires, ou si vous voulez emporter avec vous des bagages plus volumineux que prévu, vous devez vérifier à l'avance au Détour s'ils peuvent encore être transportés ensemble avec le transport de la moto ou s'ils peuvent être réservés comme bagage supplémentaire sur le vol. Détour a le droit de refuser des bagages supplémentaires. Pour chaque bagage supplémentaire ou surdimensionné qui est remis avec le transport motorisé, un supplément doit être payé lors de la remise des bagages pour le transport.

Afin d'éviter les malentendus et la perte de temps, les bagages et les sacs doivent contenir au moins le nom du participant.

Chaque participant reste responsable du contenu de ses bagages et s'engage à ne pas mettre d'armes, de stupéfiants et autres objets illégaux dans son bagage. Tout dommage subi en conséquence sera intégralement récupéré auprès du participant.

Nombre minimum de participants

Si un voyage de groupe n'a pas atteint le nombre minimum prévu de participants, l'organisateur se réserve le droit de l'annuler. Dans ce cas, l'avance déjà versée sera remboursée intégralement au voyageur. En consultation avec le

voyageur, une alternative peut être proposée, conformément aux Conditions générales de la Commission des litiges de voyage.

Assurance assistance voyage

Sauf indication contraire dans la brochure de voyage ou sur le site Internet, Détour n'a pas souscrit d'assurance assistance voyage pour les participants. Les participants peuvent souscrire une assurance assistance voyage à titre onéreux selon la proposition de Détour ou souscrire leur propre assurance assistance voyage.

Si l'assurance assistance voyage doit être utilisée pendant le voyage, les interventions (rapatriements, etc.) seront facturées à l'assurance assistance voyage selon les conditions d'assurance spécifiques, même si ce rapatriement serait effectué par Détour lui-même. Si le participant n'a pas souscrit d'assurance assistance voyage, les frais pour l'intervention, le rapatriement ou pour l'assistance sont entièrement à charge du voyageur.

En ce qui concerne le transport de moto (dans le cas prévu dans le programme)

Si le transport des motos est prévu dans le programme, il sera effectué avec le plus grand soin par nous ou pour le compte de Détour. Le participant est tenu de signaler à l'organisateur, avant le chargement des motos, les dommages existants, les rayures, etc. sur la moto et ses accessoires.

Dans le cadre de la planification du voyage, un lieu, une date et une heure seront convenus avec le voyageur pour le chargement et la livraison des motos. Si le voyageur n'est pas présent à l'heure et au lieu convenus, Détour ne peut pas garantir un temps d'attente, car cela peut compromettre la planification des autres voyageurs. Si une période d'attente est possible, elle sera facturée au voyageur selon le tarif en vigueur. S'il est impossible d'attendre, Détour ne livrera pas les moteurs sans surveillance pour des raisons de sécurité ; il est possible que les motos ne soient même pas livrés, mais repris. Le coût du temps d'attente est d'au moins 40 euros par heure, avec un minimum de 40 euros. En cas de non-livraison suite au non-respect des accords par le voyageur, ce dernier ne peut bien entendu pas demander le remboursement du montant du voyage.

Les dates de livraison et d'enlèvement sont convenues avec le voyageur, ce dernier étant censé apporter et/ou récupérer sa moto à l'heure convenue. Les frais occasionnés par la non-livraison ou la collecte tardive de la moto par le voyageur, restent à la charge de ce dernier. Des frais peuvent également être facturés pour le stationnement sur le site de Détour et tout autant si Détour a dû supporter des frais de transport et d'autres frais supplémentaires.

Avant le départ pour le transport, il faut établir un rapport et/ou prendre des photos dont on peut déduire l'état du véhicule. Tout dommage existant doit être signalé par le voyageur le jour de la livraison du véhicule.

Détour mettra tout en œuvre pour transporter ou faire transporter les motos en toute sécurité et de manière professionnelle (obligation de moyens). Les retards ou l'impossibilité de livrer les motos pour cause de force majeure, grèves, barrages routiers, pannes, etc. ne donnent lieu à aucune compensation envers le voyageur.

Détour s'engage, si nécessaire, à rechercher des solutions en concertation avec le voyageur.

L'intervention ne peut être accordée que pour les dommages subis pendant le transport du lieu de départ au lieu de destination, y compris le chargement et le déchargement, mais jamais pour un montant supérieur à l'intervention (compte tenu des franchises applicables) prévue dans la police d'assurance spécifique souscrite à cet effet par Détour ou dans la police d'assurance spécifique du sous-traitant (si le transport est externalisé). Le participant peut être invité à payer sa contribution aux frais de l'assurance. A sa demande, un résumé de la couverture fournie par l'assurance transport spécifique sera fourni au participant. Le cas échéant, l'indemnisation des dommages mentionnés ci-dessus est à la charge de l'autorité d'assurance et en aucun cas ce dommage n'est à la charge de Détour lui-même. Cette garantie s'applique dans la mesure où un inventaire détaillé et/ou un fichier photo de la moto en question a été fait avant et après chaque transport. Si le participant est d'avis que sa moto a été endommagée pendant le transport, il doit le signaler immédiatement à la réception du véhicule, faute de quoi l'entière responsabilité des dommages subis sera rejetée. Les valises moto doivent être emballées par les participants eux-mêmes afin de les protéger contre des dommages et Détour n'assume aucune responsabilité en cas de manque d'emballage adéquat. Le matériel d'emballage nécessaire peut être fourni sur le lieu de chargement; vous pouvez aussi, bien sûr, emballer les valises moto avec votre propre matériel. Les poignées des valises doivent être rabattues vers le bas pour éviter tout dommage. Détour ne peut être tenu responsable des égratignures, des balayures et des dommages aux valises. Un léger balayage ou une légère impression provoquée par la fixation des sangles d'arrimage est parfois inévitable et le client est libre de fournir lui-même une protection supplémentaire aux points d'attache des sangles d'arrimage (par exemple, fixer lui-même un tissu autour de celles-ci).

Si les participants souhaitent souscrire une assurance complémentaire auprès d'un autre organisme d'assurance, ils doivent en aviser Détour à l'avance et ce dernier doit renoncer à tout recours contre Détour en cas de sinistre.

Les frais d'entreposage, de stationnement et autres ne sont à la charge de Détour que s'ils sont explicitement prévus dans le programme de voyage. Si le passager retire sa moto en retard ou la remet à une place de stationnement à un stade précoce, les frais de stationnement et de transport supplémentaires ainsi que tous les risques supplémentaires éventuels sont entièrement à la charge du participant. Cela peut également être le cas si le stationnement se fait dans les installations de Détour.

Les participants qui, en raison d'une panne ou d'un accident, ne peuvent plus déposer leur moto à l'endroit convenu, doivent consulter Détour au sujet de la collecte, du rapatriement et de l'entreposage de cette moto. Tous les frais supplémentaires occasionnés par la collecte et/ou le stockage dans le cas ci-dessus sont à la charge du voyageur et doivent être remboursés à Détour immédiatement, au plus tard à la livraison de la moto, sauf si Détour peut être remboursé par une police d'assurance spécifiquement souscrite à cet effet. Le véhicule ne sera pas livré si ces frais supplémentaires restent impayés.

6. Détour n'est pas responsable des dommages résultant de la non étanchéité de certains accessoires du moteur, ni des légères traces de frottement dues au transport et à l'utilisation des fixations. Détour n'est pas non plus responsable des dommages subis par les participants au cours des voyages (par exemple suite à une chute avec la moto) et ces dommages ne sont jamais couverts par l'assurance transport mentionnée ci-dessus.

7. le passager doit suivre les directives données pour le transport en toute sécurité des motos et des bagages qui s'y rapportent.

8) Les conditions ci-dessus sont sans préjudice des dispositions impératives de la Convention CMR qui, le cas échéant, prévalent sur les conditions ci-dessus.

Compétence des tribunaux

En cas de litige, en plus de la Commission des litiges de voyage, seuls les tribunaux du district de Louvain ou du département de Hasselt (Province du Limbourg) sont compétents.