

Nos conditions particulières sont d'application aux ventes de services de voyage à partir du 1er juillet 2018 et font partie intégrante du contrat. Elles viennent en complément des conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, des dispositions de la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (« la Loi »), et le cas échéant des conditions contractuelles des fournisseurs des prestations de voyage.

Ce site Internet est exploité par la Secret Escapes Limited, société inscrite au registre de commerce et des sociétés de la juridiction d'Angleterre et du pays de Galles sous le numéro 07026107. Notre siège est sis 4th Floor, 120 Holborn, London EC1N 2TD, Royaume-Uni. Notre numéro d'immatriculation à la TVA est le GB103138366.

En ce qui concerne les forfaits vacances dont l'organisation incombe à un tour opérateur tiers, ou les ventes de services de voyages seuls, ces prestations sont mises en vente par Secret Escapes Limited en qualité d'agent pour l'agence de voyage concernée. Dans ces cas, c'est au tour opérateur tiers ou à l'hôtel qu'il incombe d'assurer la bonne exécution de votre forfait voyage ou de votre séjour.

En ce qui concerne les forfaits vacances offerts par Secret Escapes Limited en qualité d'organisateur. C'est à la société Secret Escapes Limited qu'il incombe d'assurer la bonne exécution de votre forfait vacances.

VOYAGES À FORFAIT

Les conditions particulières suivantes sont d'application lorsque Secret Escapes offre en vente ou vend des voyages à forfaits en tant qu'organisateur et en tant que détaillant.

OFFRES

Toutes nos brochures, annonces publicitaires, pages web ou offres sont élaborées de bonne foi et en fonction des données disponibles. Les cartes, photos et illustrations sont présentées à titre informatif et ne sont pas contractuelles.

Le voyageur accepte expressément que les informations précontractuelles qui lui sont communiquées peuvent faire l'objet de modifications avant la conclusion du contrat et que, sauf stipulation contraire, les offres sont toujours « en demande » ou sous réserve de confirmation.

Le voyageur nous autorise à corriger les éventuelles erreurs matérielles manifestes dans les informations précontractuelles que nous lui communiquons.

FORMATION DU CONTRAT

L'organisateur peut soumettre la conclusion du forfait à la condition que le voyageur conclue une assurance-voyage. L'organisateur peut en demander la preuve au voyageur.

Sauf stipulation contraire expresse, le contrat d'organisation de voyages se forme lorsque nous confirmons l'offre au voyageur, de manière définitive et sans réserve et, si un acompte est réclamé, lorsque le voyageur a payé cet acompte.

PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

3.1 Le prix couvre les services de voyage qui sont repris dans le contrat de voyage et comprend également toutes les taxes et tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires. Le voyageur devra, le cas échéant, supporter les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires dont nous ne pouvons raisonnablement avoir connaissance ou que nous ne pouvons raisonnablement calculer avant la conclusion du contrat, tels que des taxes touristiques ou d'accès à des facilités, des taxes d'entrée, des coûts..

Le voyageur nous autorise à corriger les éventuelles erreurs de prix manifestes.

3.2 Nous nous réservons le droit de majorer le prix en cas d'évolution : 1° du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou 2° du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou 3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

En cas de baisse des coûts visés ci-dessus après la conclusion du contrat et avant la date de départ, le voyageur a le droit à une réduction proportionnelle. Dans ce cas, nous aurons le droit d'imputer des frais administratifs. Nous ne justifions ces frais qu'à votre demande expresse. Toute majoration de prix sera communiquée au voyageur sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait, assortie d'une justification et d'un calcul.

3.3 L'organisateur est en droit de réclamer le paiement d'un acompte au moment de la conclusion du contrat. Le montant de cet acompte est communiqué au voyageur au plus tard au moment de la conclusion du contrat. Le voyageur est alors également informé du moment auquel le solde doit être acquitté dans son intégralité.

3.4 Toute facture non payée à son échéance porte de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt de retard de 12 % par mois ainsi qu'un dédommagement forfaitaire de 10 % avec un minimum de 50 EUR.

La livraison des documents de voyage sera suspendue aussi longtemps que nos factures ne sont pas payées.

Alternativement, en cas de non-paiement des factures endéans les délais, nous avons le droit de résilier le contrat de voyage avec effet immédiat et après mise en demeure, et ce sans préjudice du droit pour nous de réclamer un dédommagement du préjudice que la résiliation nous cause, avec au minimum les frais d'annulation spécifiés à l'art. 4. Les acomptes payés par le voyageur seront imputés à ce dédommagement.

3.5 Toute commande donne lieu à la facturation de frais de dossier d'un montant forfaitaire allant de zéro à 20 euros en fonction du montant de la commande:

Pour les commandes inférieures à 99 € : pas de frais de dossier Pour les commandes de 100 à 199 € : 5 € Pour les commandes de 200 à 299 € : 10 € Pour les commandes de plus de 300 € : 20 €

RÉSILIATION PAR LE VOYAGEUR 4.1 Toute résiliation par le voyageur doit nous parvenir par email adressé à l'adresse indiquée à l'art 15. Les résiliations qui nous parviennent en dehors de nos heures d'ouverture sont censées avoir été reçues le jour ouvrable suivant.

4.2 Pour les voyages à forfaits dont nous sommes l'organisateur, en cas d'annulation par le voyageur, nous rembourserons comme suit:

Si le forfait inclut un vol :

- Plus de 28 jours avant le départ : nous remboursons 65% du prix du voyage
- De 28 à 0 jours avant le départ : aucun remboursement ne sera effectué

Si le forfait n'inclut pas de vol :

- Plus de 14 jours avant le départ : 100% du prix du voyage sera remboursé
- De 14 à 8 jours avant le départ : 50% du prix du voyage sera remboursé
- De 8 à 0 jours avant le départ : aucun remboursement ne sera effectué

Dans le cas où nous agissons en tant que détaillant, les frais d'annulation de l'organisateur ou l'hôtel seront portés en compte, sauf si les frais d'annulation de l'organisateur sont de 100 %. Tout éventuel remboursement interviendra, en déduction des frais d'assurance et de visa.

MODIFICATIONS DU CONTRAT PAR LE VOYAGEUR

Toute modification du contrat par le voyageur entraînera des frais administratifs forfaitaires, en plus des éventuels frais administratifs de nos fournisseurs ou de l'organisateur si nous agissons comme détaillant.

Le voyageur accepte que toute modification demandée est sujette à disponibilité et éventuels ajustements de prix. Lorsque la modification demandée est indisponible ou si le prix varie trop et que le voyageur souhaite résilier le contrat de voyage, la résiliation sera soumise à nos conditions d'annulation. Les frais de modification seront en tout état de cause mis à charge du voyageur.

MODIFICATIONS DU CONTRAT PAR L'ORGANISATEUR

6.1 En tant qu'organisateur, nous nous réservons le droit d'apporter des modifications mineures au contrat, une fois qu'il est formé. Dans ce cas, nous en informerons le voyageur par support durable.

6.2 Nous nous réservons également le droit de corriger des erreurs matérielles manifestes dans le contrat.

6.3 Lorsque des modifications significatives doivent être apportées au contrat ou lorsque le prix doit être augmenté de plus de 8%, conformément à l'art. 20 de la Loi, le voyageur est tenu de nous informer de sa décision dans un délai de 7 jours à partir de la communication de la modification. En fonction des circonstances, ce délai peut être modifié. A défaut d'acceptation expresse de la modification, le contrat sera résilié de plein droit.

CESSION DU CONTRAT

En cas de cession du contrat, et à condition que nous ayons pu constater que le cessionnaire répond à toutes les conditions applicables au contrat, le cédant et/ou le cessionnaire devront préalablement et solidairement s'acquitter des frais qui en résultent. Le voyageur est avisé que dans certains cas, les frais de cession peuvent comprendre le prix de la réservation d'une nouvelle prestation de voyage (comme par exemple dans le cas de billets d'avion non cessibles ou remboursables).

NON-CONFORMITE ET ASSISTANCE

8.1. Le voyageur a l'obligation de nous informer sans retard de tout défaut de conformité qu'il constate sur place. Toute réclamation afférente à la non-conformité du forfait sera appréciée par l'organisateur en fonction des circonstances concrètes et de la nature du forfait réservé.

Le voyageur doit nous adresser ses réclamations de la manière indiquée à l'article 17.

8.2 Le voyageur a le droit d'adresser sa réclamation au détaillant par qui il a réservé le voyage. Dans ce cas, il adressera aussi toujours sa réclamation à l'organisateur.

8.3 Le voyageur est conscient que s'il ne nous informe pas correctement et immédiatement du défaut de conformité, il risque de nous priver de la possibilité de solutionner efficacement le problème rencontré. Les conséquences financières résultant du non-respect de l'obligation d'information par le voyageur pourront alors être à sa charge.

REONSABILITÉ ORGANISATEUR

9.1 Nous sommes responsables de la bonne exécution des services de voyage dans leur ensemble lorsque nous agissons comme organisateur. Nous n'avons pas cette responsabilité lorsque nous agissons comme détaillant.

9.2 Notre responsabilité est limitée à trois fois le prix du forfait, sauf préjudices corporels causés intentionnellement ou résultant d'une négligence de notre part. Si l'un des services de voyage qui compose le forfait est soumis à une convention internationale, notre responsabilité est limitée conformément à cette convention internationale.

9.3 Nous ne sommes jamais responsables de l'exécution des prestations de voyage qui ne sont pas explicitement reprises au contrat et que le voyageur réserverait sur place sans nous en aviser (telles que des excursions ou activités supplémentaires).

INFORMATION DU VOYAGEUR

Le voyageur fournit avant la conclusion du contrat toutes les informations utiles le concernant ainsi que les informations concernant les voyageurs repris dans le contrat de voyage, en ce compris son/ses numéro(s) de téléphone et adresse(s) email.

FORMALITES DE VOYAGE

11.1 Le voyageur doit être en possession de documents d'identité valables pour se rendre dans le pays visité. Dans certains cas une carte d'identité suffit, dans d'autres cas un passeport international est obligatoire (parfois valable jusqu'à six mois après la date de retour prévue) et dans d'autres cas un passeport valable et un visa.

11.2 Alors que nous essayons d'informer le voyageur belge au mieux des formalités spécifiques à sa destination, il incombe au voyageur de s'assurer de la validité et de la conformité de ses documents de voyage.

Le voyageur non belge a l'obligation de s'informer auprès de son Ambassade ou autres instances diplomatiques afin de connaître les formalités auxquelles il est soumis. Nous déclinons toute responsabilité en cas de négligence de la part du voyageur à cet égard.

11.3 Le voyageur qui conclut le contrat de voyage a l'obligation de nous informer sur sa nationalité ainsi que celle des voyageurs pour qui il conclut le contrat et de nous communiquer toute information utile qui pourrait avoir des conséquences sur les documents de voyage requis.

SANTE

12.1. Nous ne pouvons pas connaître l'état de santé de tous les voyageurs. Le voyageur a donc l'obligation de se renseigner lui-même sur les formalités sanitaires à accomplir pour la destination choisie.

12.2 Le voyageur déclare qu'il est médicalement, physiquement et psychologiquement apte à effectuer le voyage choisi. Le voyageur présentant une incapacité physique ou psychique, une incapacité ou restriction de mobilité, étant atteints d'une maladie nécessitant un traitement ou une assistance médicale et les femmes enceintes, doivent impérativement nous en informer, le cas échéant par la personne qui réserve le voyage en son nom. Nous nous réservons le droit de refuser un voyageur si, pour des raisons objectives et non-discriminatoires, il s'avère que celui-ci n'est pas apte à y participer.

12.3 Il est vivement recommandé au voyageur d'emporter avec lui le matériel et équipement adéquats en fonction de la nature du voyage, sauf lorsque ce matériel et équipement sont inclus dans le forfait. Nous ne saurions être tenus responsables en cas de la négligence du voyageur.

12.4 En matière de conditions de santé et de sécurité sur le lieu de destination, il est recommandé au voyageur de consulter le site web du SPF Affaires étrangères.

GARANTIE FINANCIÈRE Pour les réservations effectuées avant le 1er avril: Secret Escapes GmbH, Klosterstraße 62, 10179 Berlin est le voyageur pour les voyages à forfait avant le 1er avril 2020.

13.1 Nous offrons une protection financière complète pour nos forfaits vacances, garantie par la société de réassurance Swiss Re International SE, Niederlassung Deutschland, Arabellastraße 30, 81925 Munich, Allemagne.

13.2 Dès lors que vous achetez un forfait vacances auprès de nous, Swiss Re International SE vous délivrera un certificat. Ce certificat indique quels sont les éléments protégés financièrement, où trouver des informations détaillées sur cette protection financière, et qui contacter en cas de problème.

Pour les réservations de voyages à forfait effectuées avant le 1er avril 2020:

Pour les réservations de voyages à forfait effectuées à partir du 1er avril 2020, Secret Escapes Limited, 120 Holborn, Londres, Angleterre est le voyageur.

13.3 Nous offrons une protection financière complète pour nos forfaits vacances et pour les vols protégés au titre du programme ATOL grâce à notre licence ATOL – Air Travel Organiser's Licence – numéro 11257, octroyée par l'Autorité de l'aviation civile du Royaume-Uni, Civil Aviation Authority, Gatwick Airport South, West Sussex, RH6 0YR, Royaume-Uni, téléphone +44 (0)333 103 63 50, adresse courriel claims@caa.co.uk. 13.4 Dès lors que vous réservez auprès de nous des billets d'avion ou un forfait vacances vols compris bénéficiant de la protection ATOL, nous vous délivrons un certificat ATOL. Ce certificat indique quels sont les éléments protégés financièrement, où trouver des informations détaillées sur cette protection financière, et qui contacter en cas de problème. 13.5 Nous, ou l'agence de voyage dont le nom figure sur votre certificat ATOL, nous engageons à vous assurer les prestations de voyage indiquées sur le certificat ATOL (ou une alternative appropriée). Dans certaines circonstances, dans lesquelles ni nous, ni l'agence de voyage, ne serions en mesure de vous assurer ces services pour raison d'insolvabilité, une autre société titulaire d'une licence ATOL vous assurera les prestations de voyage que vous avez achetées ou une prestations alternative appropriée (sans frais supplémentaires). Dans de telles circonstances, vous vous engagez à accepter que cette autre société titulaire d'une licence ATOL assure ces prestations, et vous vous engagez à régler le solde dû de votre réservation de forfait vacances / de vol(s). Toutefois, vous acceptez également que, dans certaines circonstances, il ne sera pas possible de désigner une autre société titulaire d'une licence ATOL : dans ce cas, vous serez en droit (ou l'émetteur de votre carte de crédit, le cas échéant) de demander à être remboursé(e) au titre du programme ATOL. 13.6 Si nous, ou l'agence de voyage dont le nom figure sur votre certificat ATOL, ne sommes pas en mesure d'assurer les prestations de voyage / de vol indiquées (ni une alternative appropriée, par l'intermédiaire d'une autre société titulaire d'une licence ATOL ou autre) pour raison d'insolvabilité, les fiduciaires de l'Air Travel Trust pourront vous rembourser (ou vous offrir un crédit) au titre du programme ATOL. Vous consentez, en contrepartie d'un tel remboursement ou crédit, à céder inconditionnellement à ces fiduciaires toute prétention que vous pourriez faire valoir (ou que pourrait faire valoir l'émetteur de votre carte de crédit, le cas échéant) en raison de la non-fourniture des prestations de voyage / de vol réglées, et notamment toute prétention contre nous et contre l'agence de voyage. Vous acceptez en outre que ces prétentions puissent être recédées à une autre entité dès lors que cette autre entité vous aura réglé les montants dont vous aurez demandé le remboursement au titre du programme ATOL.

VOLS

15.1 Les horaires de vols communiqués dans nos offres sont formulés sous toutes réserves. Tout changement d'horaire sera communiqué au plus vite au voyageur.

15.2 L'identité du transporteur effectif sera indiquée sur les documents de voyage fournis au voyageur en application du Règlement européen 2011/2005.

15.3 Le voyageur a l'obligation de se présenter à temps à l'embarquement et de disposer de tous ses documents de voyage. Nous ne saurions être tenus responsables en cas d'incidents tels que le refus d'embarquement, causé intentionnellement ou par la négligence du voyageur.

15.4 Le cas échéant, le voyageur a l'obligation de remplir une déclaration de perte, vol ou de dégâts causés à ses bagages auprès de la compagnie aérienne qui exécute le vol concerné.

15.5 Les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de la Commission européenne en application du Règlement européen 2311/2005 du 14 décembre 2005 peuvent être retrouvées en suivant ce lien : https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en

NOTIFICATIONS

Sauf stipulation contraire, toute notification dans le cadre du contrat de voyage doit être faite pendant les heures de bureau du lundi au vendredi de 8h à 20h (heure Londres) aux adresses suivantes :

Par email : serviceclient@evasionsecretes.fr

LITIGES

Tout litige survenant lors de la conclusion ou de l'exécution du contrat et qui ne serait pas soumis à la Commission de Litiges Voyages conformément aux conditions générales, ressort de la compétence des Tribunaux de Bruxelles.

VENTE SEPARÉE DE SERVICES DE VOYAGE

Lorsque nous vendons séparément un seul service de voyage au sens de l'art. 71 de la Loi, les dispositions particulières suivantes s'appliquent :

OFFRES

Toutes nos annonces publicitaires, pages web ou offres sont élaborées de bonne foi.

Le voyageur accepte expressément que toute information fournie au sujet du service de voyage est communiquée de bonne foi et en fonction des données disponibles, et peut faire l'objet de modifications avant la conclusion du contrat. Les cartes, photos et illustrations sont présentées à titre informatif et ne sont pas contractuelles. Sauf stipulation contraire, lorsque nous établissons une offre, celle-ci est toujours « en demande » ou sous réserve de confirmation.

Le voyageur nous autorise à corriger les éventuelles erreurs matérielles manifestes dans les informations que nous lui communiquons.

FORMATION DU CONTRAT

Nous agissons comme intermédiaire. Le contrat se forme directement avec le fournisseur du service de voyage lorsque la réservation est confirmée.

REPOSABILITÉ

Nous ne sommes jamais responsables de l'exécution du service de voyage.

PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

4.1 Le prix couvre le service de voyage tel que repris dans le contrat et comprend également toutes les taxes et tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires. Le voyageur devra, le cas échéant, supporter les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires dont nous ne pouvions raisonnablement avoir connaissance ou que nous ne pouvions raisonnablement calculer avant la conclusion du contrat.

Le voyageur reconnaît que les éventuelles erreurs de prix manifestes puissent être corrigées.

4.2 Sauf accord contraire, le prix du service de voyage est dû au total lors de la confirmation de la réservation.

4.3 Toute facture non payée à son échéance porte de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt de retard de 12 % par mois ainsi qu'un dédommagement forfaitaire de 10 % avec un minimum de 50 EUR.

La livraison des documents de voyage sera suspendue aussi longtemps que nos factures ne sont pas payées.

RÉSILIATION, MODIFICATION ET CESSIION PAR LE VOYAGEUR Le service de voyage n'est résiliable, modifiable ou cessible que si le fournisseur l'accepte et à ses conditions.

Toute résiliation, demande de modification ou de cession par le voyageur doit nous parvenir par email à l'adresse indiquée à l'art 7. Les résiliations ou demandes qui nous parviennent en dehors de nos heures d'ouverture sont censées avoir été reçues le jour ouvrable suivant.

VOLS

7.1 Les horaires de vols communiqués dans nos offres sont formulés sous toutes réserves. Tout changement d'horaire sera communiqué au plus vite au voyageur.

7.2 L'identité du transporteur effectif sera indiquée sur les documents de voyage fournis au voyageur en application du Règlement européen 2011/2005.

7.3 Le voyageur a l'obligation de se présenter à temps à l'embarquement et de disposer de tous ses documents de voyage. Nous ne saurons être tenus responsables en cas d'incidents tels que le refus d'embarquement, causé intentionnellement ou par la négligence du voyageur.

7.4 Le cas échéant, le voyageur a l'obligation de remplir une déclaration de perte, vol ou de dégâts causés à ses bagages auprès de la compagnie aérienne qui exécute le vol concerné.

7.5 Les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de la Commission européenne en application du Règlement européen 2311/2005 du 14 décembre 2005 peuvent être retrouvées en suivant ce lien : https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en

NOTIFICATIONS

Sauf stipulation contraire, toute notification dans le cadre du contrat de voyage doit être faite pendant les heures de bureau du lundi au vendredi de 9h à 18h (heure Londres) aux adresses suivantes :

Par email : serviceclient@evasionsecretes.fr

LITIGES

Tout litige survenant lors de la conclusion ou de l'exécution du contrat et qui ne serait pas soumis à la Commission de Litiges Voyages conformément aux conditions générales, ressort de la compétence des Tribunaux de Bruxelles.