

CONDITIONS GÉNÉRALES MYSTICAL MOROCCO

Article 1 : Définitions

Pour l'application des présentes conditions générales, il faut entendre par :

- **Conditions générales** : les présentes conditions générales.
- **Contrat d'organisation de voyage** : tout contrat par lequel une personne (l'Organisateur de voyages) s'engage, en son nom, à procurer à une autre (le Voyageur), moyennant un prix global, au moins deux des trois services suivants : a. transport b. logement c. autres services touristiques sans rapport avec le transport ou le logement, qui ne complètent pas le transport ou le logement, à fournir dans une combinaison organisée d'avance par lui et/ou un tiers, pour autant que les services comprennent une nuitée ou couvrent une durée de plus de vingt-quatre heures.
- **Organisation de voyages** : Monsieur Mohamed Essedik Rami, qui propose au voyageur un contrat d'organisation de voyage, opérant sous le nom Mystical Morocco, ayant son siège à 7 Derb Zemrane Harte Soura 40000 Marrakech - Maroc, numéro TVA 24899696, ICE: 001940720000057, numéro de compte auprès de BMCI IBAN : 013 450 01106 001226 001 42 27, site web : www.mysticalmorocco.com e-mail: info@mysticalmorocco.com et téléphone : + 32 (0)499.18.86.06.
- **Voyageur** : La personne à laquelle l'Organisateur de voyages propose un Contrat d'organisation de voyage.

Article 2 : Domaine d'application

Les présentes Conditions générales sont d'application aux Contrats d'organisation de voyages tels que visés par la Loi belge du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages.

Article 3 : Promotion

1. Les données de la brochure de voyage, telles que reprises sur le site web de l'Organisateur de voyages, engagent l'Organisateur de voyages qui a publié la brochure, sauf :

- a) si des modifications apportées à ces données sont portées à la connaissance du Voyageur clairement, par écrit, et avant la conclusion du Contrat d'organisation de voyage ;
- b) si des modifications sont apportées par la suite dans le cadre d'un accord écrit entre les parties au contrat ou
- c) si une erreur matérielle s'est manifestement glissée dans la brochure, dont chaque Voyageur savait ou aurait dû savoir qu'il s'agit d'une erreur.

2. L'Organisateur de voyages peut annuler la totalité ou une partie de sa promotion sur un voyage pour une durée déterminée ou indéterminée.

Article 4 : Informations émanant de l'Organisateur de voyages

L'Organisateur de voyages :

- 1. communiquera par écrit au Voyageur, avant la conclusion du Contrat d'organisation de voyage :

a) les informations générales concernant les passeports et visas, ainsi que les formalités à remplir pour le voyage et le séjour en matière de soins de santé, afin que le Voyageur puisse mettre en ordre les documents requis. Les Voyageurs qui ne sont pas de nationalité belge doivent s'informer auprès de(s) l'ambassade(s) ou du (des) consulat(s) concerné(e)(s) pour savoir quelles sont les formalités administratives à remplir ;

b) les informations concernant la souscription et le contenu d'une assurance annulation et/ou assistance ;

c) les conditions générales et particulières applicables au Contrat d'organisation de voyage.

2. au plus tard 7 jours calendrier avant la date de départ, il fournira les renseignements écrits suivants au Voyageur :

a) les horaires, escales et correspondances, ainsi que, si possible, la place attribuée au Voyageur ;

b) le nom, l'adresse, les numéros de téléphone et de fax et/ou l'adresse e-mail, soit de la représentation locale de l'Organisateur de voyages, soit des instances locales pouvant aider le Voyageur en cas de problèmes, soit directement de l'Organisateur de voyages.

c) Pour les voyages et séjours des mineurs à l'étranger, les informations permettant un contact direct avec l'enfant ou la personne responsable de son séjour sur place.

Le délai susmentionné de 7 jours calendrier n'est pas d'application en cas de contrat conclu tardivement.

Article 5 : Informations émanant du Voyageur

Le Voyageur doit fournir à l'Organisateur de voyages toutes les informations utiles qui lui sont explicitement demandées ou qui peuvent raisonnablement exercer une influence sur le bon déroulement du voyage.

Si le Voyageur fournit des informations erronées, et si celles-ci donnent lieu à des coûts supplémentaires pour l'Organisateur de voyages, ceux-ci pourront être facturés.

Article 6 : Établissement du Contrat d'organisation de voyage

1. Lors de la réservation du voyage, l'Organisateur de voyages remettra un bon de commande au Voyageur.

2. Le Contrat d'organisation de voyage est établi au moment où le Voyageur reçoit de l'Organisateur de voyages la confirmation écrite du voyage réservé.

Article 7 : Prix

1. Le prix convenu dans le Contrat d'organisation de voyage ne peut pas être revu, sauf si cette option est explicitement prévue dans le Contrat d'organisation de voyage, avec la méthode de calcul précise, et pour autant que la révision soit consécutive à une modification :

a) des taux de change appliqués au voyage et/ou

b) des coûts de transport, y compris les coûts des carburants et/ou

c) des taxes et impôts dus pour certains services.

Il y a toutefois lieu, dans ce cas, de satisfaire à la condition que les modifications visées pourront également donner lieu à une diminution de prix.

2. Le prix fixé dans le Contrat d'organisation de voyage ne peut en aucun cas être augmenté dans les 20 jours calendrier précédant le jour du départ.

3. Si la hausse excède 10 % du prix total, le Voyageur peut résilier le Contrat d'organisation de voyage sans indemnité. Dans ce cas, le Voyageur a le droit d'être immédiatement remboursé de toutes les sommes payées à l'Organisateur de voyages.

Article 8 : Paiement du prix du voyage

1. Sauf convention différente explicite, le Voyageur paie 30% du prix total du voyage à titre d'acompte lors de la signature du bon de commande.

2. Si le Voyageur, après avoir été mis en demeure au préalable, omet de payer l'acompte ou le prix du voyage exigé de lui, l'Organisateur de voyages est habilité à résilier de plein droit le contrat avec le Voyageur, les coûts étant à charge du Voyageur.

3. Sauf mention différente sur le bon de commande, le Voyageur paie le solde du prix 30 jour avant le départ.

Article 9 : Cessibilité de la réservation

1. Le Voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers, qui doit toutefois satisfaire à toutes les conditions du Contrat d'organisation de voyage. Le cédant doit avertir l'Organisateur de voyages de cette cession bien à temps avant le départ.

2. Le Voyageur cédant et le cessionnaire sont solidairement tenus au paiement du prix total du voyage et du coût de la cession.

Article 10 : Autres modifications apportées par le Voyageur

Si le Voyageur demande une autre modification, l'Organisateur de voyages lui facturera tous les coûts qui en découlent.

Article 11 : Modification par l'Organisateur de voyages avant le départ

1. Si, avant le départ, un des éléments essentiels du Contrat d'organisation de voyage ne peut être exécuté, l'Organisateur de voyages doit en avertir le Voyageur le plus rapidement possible, et en tout cas avant le départ, et l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'Organisateur de voyages.

2. Le Voyageur doit informer l'Organisateur de voyages de sa décision dans les meilleurs délais et en tout cas avant le départ.

3. Si le Voyageur accepte la modification, il y a lieu d'établir un nouveau contrat ou un avenant au Contrat d'organisation de voyage dans lequel figurent les modifications apportées et leur incidence sur le prix.

4. Si le Voyageur n'accepte pas la modification, il pourra demander l'application de l'article 12.

Article 12 : Résiliation par l'Organisateur de voyages avant le départ

1. Si l'Organisateur de voyages résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au Voyageur, celui-ci a le choix, sauf en cas de force majeure, entre :

1) soit accepter la nouvelle offre de voyage de qualité similaire ou supérieure, sans devoir payer de supplément : si le voyage de remplacement proposé est de qualité moindre, l'Organisateur de voyages doit rembourser la différence de prix au plus vite.

2) soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.

2. Le Voyageur peut également, le cas échéant, exiger une indemnisation pour la non-exécution du Contrat d'organisation de voyage, sauf :

a) si l'Organisateur de voyages annule le voyage parce que le nombre minimum de voyageurs prévu dans le contrat et nécessaire à l'exécution de celui-ci n'a pas été atteint et si le Voyageur en a été informé par écrit dans le délai prévu au contrat et au moins 15 jours civils avant la date de départ ;

b) si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure, en ce non compris les surréservations.

Par cas de force majeure, il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée.

Article 13 : Non-exécution totale ou partielle du voyage

1. S'il apparaît au cours du voyage qu'une part essentielle des services faisant l'objet du Contrat d'organisation de voyage ne pourra être exécutée, l'Organisateur de voyages prendra toutes les mesures nécessaires pour offrir au Voyageur des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage.

2. Lorsque de tels arrangements sont impossibles ou que le Voyageur n'accepte pas ces substituts pour des raisons valables, l'Organisateur de voyages doit, sans frais, lui fournir un moyen de transport équivalent qui le ramène au lieu de départ.

Article 14 : Résiliation par le Voyageur

Le Voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie du Contrat d'organisation de voyage. Si le Voyageur résilie le Contrat d'organisation de voyage ou celui-ci est résilié pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera l'Organisateur de voyages pour le préjudice subi à la suite de la résiliation. Le dédommagement peut être fixé forfaitairement dans les conditions particulières ou dans le programme de voyage, mais ne peut pas dépasser le prix du voyage.

Article 15 : Responsabilité de l'Organisateur de voyages

1. L'Organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du Contrat d'organisation de voyage, conformément aux attentes qui peuvent être raisonnablement celles du Voyageur en vertu des dispositions du Contrat d'organisation de voyage, ainsi que des obligations découlant du Contrat d'organisation de voyage, que ces obligations soient à remplir par lui-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice du droit de l'Organisateur de voyages à se retourner contre ces autres prestataires de services.

2. L'Organisateur de voyages est responsable des actes de négligence de ses préposés et représentants agissant dans l'exercice de leur fonction, ainsi que de ses propres actes et négligences.

3. Si un traité international est d'application à un service couvert par le Contrat d'organisation de voyage, la responsabilité de l'Organisateur de voyages est exclue ou limitée conformément à ce traité.

4. Si l'Organisateur de voyages ne preste pas lui-même les services couverts par le Contrat d'organisation de voyage, sa responsabilité pour les dommages matériels et l'indemnisation de la perte de jouissance du voyage est limitée à une fois le prix du voyage.

5. Pour le reste, les articles 18 et 19 de la loi du 16 février 1994 sont d'application.

Article 16 : Responsabilité du Voyageur

Le Voyageur est responsable des dommages que l'Organisateur de voyages, ses préposés et/ou représentants subiraient de par sa faute ou s'il n'a pas respecté les obligations contractuelles. La faute est évaluée sur la base du comportement normale d'un Voyageur.

Article 17 : Assurance

L'Organisateur de voyages n'offre pas d'assurance d'annulation ou d'assistance, ni d'autre assurance de voyage. Le Voyageur est obligé de prendre une assurance de voyage chez un assureur à son choix.

Article 18 : Respect de la vie privée

Pour organiser le voyage efficacement, l'Organisateur de voyages travaille avec des parties externes (ex. compagnies aériennes, hôtels, ...). Les données du Voyageur (tant les données personnelles que celles des vols) doivent donc être transmises à ces parties. Ces données sont transmises exclusivement à ces parties et lorsque c'est indispensable pour que l'Organisateur de voyages puisse correctement mener ses tâches à bien. Tout cela se fera dans le parfait respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur concernant la protection de la vie privée des personnes physiques, en particulier de la Loi du 8 décembre 1992 et de ses arrêtés d'exécution, et à aucune autre fin que l'organisation efficace du voyage.

Article 19 : Traitement des réclamations

1. Avant le départ :

Si le Voyageur a une réclamation avant le départ, il doit l'adresser au plus vite par courrier recommandé ou avec accusé de réception à l'Organisateur de voyages.

2. Pendant le voyage :

S'il a des réclamations pendant le Contrat d'organisation de voyage, le Voyageur doit les signaler au plus vite sur place, d'une manière adéquate et ayant valeur de preuve, afin qu'une solution puisse être trouvée.

Pour ce faire, il doit - dans cet ordre - s'adresser à un représentant de l'Organisateur de voyages, ou directement à l'Organisateur de voyages.

3. Après le voyage :

Si une réclamation sur place n'a pas été traitée de manière satisfaisante ou si le Voyageur était dans l'impossibilité de formuler une réclamation sur place, il doit, au plus tard un mois après la fin du Contrat d'organisation de voyage, adresser une réclamation à l'Organisateur de voyages par courrier recommandé ou avec accusé de réception.

Article 20 : Procédure de conciliation

1. En cas de litige, les parties devront d'abord rechercher une solution à l'amiable.
2. Si cette tentative de solution à l'amiable échoue dans un délai de 1 à 3 mois, chacune des parties pourra s'adresser au secrétariat de la Cellule Conciliation de l'asbl Commission de Litiges voyages pour demander le lancement d'une procédure de conciliation.

Article 21 : Tribunaux compétents et droit applicable

Les tribunaux de Marrakech, département Marrakech, sont compétents pour prendre connaissance de tous les litiges qui découleraient de, ou seraient en rapport avec, ces Conditions générales.

Les présentes Conditions Générales seront régies par le droit Marocain.