

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Champ d'application

Ces conditions générales de vente sont d'application pour l'ensemble des voyages à forfait compris dans cette brochure de vacances conformément à loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage.

Qui peut s'inscrire ?

Pour s'inscrire à un séjour de cette brochure, vous devez obligatoirement être en ordre d'affiliation à l'asbl Altéo. Pour vérifier votre affiliation ou vous affilier à Altéo, prenez contact avec la régionale Altéo où se situe votre lieu de résidence (voir coordonnées en dernière page).

Nos séjours de vacances sont réservés aux membres de la Mutualité chrétienne en ordre de cotisation à l'assurance complémentaire. Une personne non-membre de la Mutualité chrétienne peut participer à titre d'essai à un de nos séjours (une seule fois en tant que participant). Il ne bénéficiera pas de l'avantage MC sur le prix du séjour et l'inscription à un deuxième séjour ne sera admise, par la suite, que dans la mesure où cette personne aura acquis la qualité de membre de la Mutualité chrétienne.

Comment vous inscrire ?

Au moyen de la demande d'inscription jointe à la présente brochure (ou téléchargeable sur le site web : www.alteoasbl.be).

Vous devez compléter et renvoyer la demande d'inscription à la régionale organisatrice du séjour (coordonnées au dos de la brochure) ou la compléter directement sur notre site web www.alteoasbl.be.

Vous avez la possibilité de vous inscrire avec la même demande d'inscription à plusieurs séjours. Attention maximum 2 demandes d'inscriptions à un séjour seront acceptées par vacancier. Les demandes supplémentaires ne seront donc pas prises en compte.

Aucune inscription n'est acceptée par téléphone.

Il est indispensable de compléter la demande d'inscription avec exactitude. Cela nous permettra d'organiser au mieux votre accompagnement durant le séjour.

Quand vous inscrire ?

Le plus rapidement possible ! Les inscriptions sont acceptées jusqu'à ce que toutes les places disponibles soient occupées. Si le séjour est complet, nous plaçons votre inscription en réserve dans l'attente d'un éventuel désistement et vous en avertissons.

Quand pouvez-vous vous considérer comme inscrit ?

Dès qu'une inscription est acceptée, la régionale organisatrice vous confirmera votre participation au séjour et vous enverra deux bulletins de virement (acompte et solde). Dès réception de la confirmation de votre inscription, celle-ci est considérée comme définitive. Si vous ne souhaitez plus partir à ce séjour, vous avez 15 jours pour annuler cette inscription.

Au-delà de ce délai, les montants réclamés seront dus dans le respect de ces conditions générales.

Si les délais de paiement de l'acompte et du solde ne sont pas respectés, Altéo se réserve le droit de proposer la place à un autre vacancier.

Cessibilité de la réservation

Si vous êtes dans l'impossibilité de partir en voyage, vous pouvez céder votre forfait à la personne de votre choix, pour autant qu'elle remplisse à temps les conditions requises pour participer au voyage (visa, passeport, etc.) et que la prise en charge de la personne remplaçante ne nécessite pas un accompagnement plus important.

La régionale Altéo organisatrice du séjour doit être informée de cette modification sur un support durable dans un délai raisonnable avant le début du voyage à forfait, en tout cas au plus tard 7 jours avant le début. Cette cession engendre des frais administratifs de 25 € de base et éventuellement d'autres frais en fonction du voyage (exemple : changement de nom sur un billet d'avion).

Prix

Tous les prix indiqués sont valables pour une personne.

A la page 7 de cette brochure, vous trouverez les détails de ce que les prix de nos séjours comprennent ou ne comprennent pas, sauf mention contraire mentionnée sur la page du séjour de la brochure. Pour les séjours à l'étranger, les prix convenus dans le contrat peuvent être revus à la hausse ou à la baisse pour autant que cette révision résulte d'une modification des taux de change appliqués au voyage et/ou du coût de transport, y compris le coût du carburant et/ou des redevances et taxes afférentes à certains services. Les taxes d'aéroport étant sujettes à variation sans préavis, nous répercuterons automatiquement ces fluctuations.

Les prix des séjours en Belgique sont fixés en comprenant le coût de transport (sauf mention contraire dans la présente brochure), à partir des lieux d'embarquement des cars. Ces lieux vous seront communiqués dans le courrier que vous recevrez avant le séjour.

Pour les séjours à l'étranger, le prix comprend le transport à partir d'un ou deux lieux maximums de départ fixés par la régionale organisatrice.

Pour les voyages en avion, le transport vers l'aéroport n'est pas inclus dans le prix (sauf mention clairement stipulée au sein de la présente brochure).

Avantage pour les membres de la Mutualité chrétienne

Pour chaque séjour d'Altéo, les membres de la Mutualité chrétienne bénéficient d'un avantage de 185 €. Un avantage supplémentaire de 100 € est prévu pour les séjours qui se déroulent dans des maisons de convalescence en Belgique.

L'avantage précité est directement appliqué par Altéo et déduit directement du prix du séjour.

Conformément à la loi du 6 août 1990 relative aux mutualités et à ses arrêtés royaux d'exécution, le membre bénéficiant de l'avantage doit être en ordre de cotisation à l'assurance complémentaire de la Mutualité Chrétienne jusqu'au paiement complet du séjour. A défaut, Altéo sera dans l'obligation de récupérer le montant de l'avantage perçu indûment. Le délai de prescription pour cette récupération est de deux ans.

Comment devez-vous payer ?

Lorsque l'organisateur aura accepté votre demande d'inscription et après confirmation de votre participation, il vous demandera de verser directement et maximum 15 jours après la réception de celle-ci un acompte de 75 € pour un séjour en Belgique et de 150 € pour un séjour à l'étranger. Le solde devra lui parvenir au plus tard 5 semaines avant le départ. Il vous est évidemment possible de payer la totalité du prix du séjour au moment de l'inscription et obligatoirement en cas d'inscription moins de 5 semaines avant le départ. En cas de difficulté, vous pouvez évaluer avec la régionale organisatrice un étalement de paiement de votre séjour.

Après paiement et au plus tard deux semaines avant le départ, toutes les informations utiles à votre séjour vous seront envoyées.

Frais de désistement

En cas de désistement pour un séjour, plus de 60 jours avant le départ, sans raison reprise dans les conditions de notre assurance annulation, l'acompte sera automatiquement retenu.

Si le désistement a lieu dans les 60 jours qui précèdent le départ, l'acompte sera automatiquement retenu et nous vous répercuterons également l'ensemble des frais réellement encourus.

Tout désistement doit être notifié par écrit à la régionale organisatrice.

Toute absence au moment du départ, sans notification préalable, ne donne droit à aucun remboursement.

Assurance annulation

Si vous devez annuler votre inscription à un séjour pour les raisons reprises ci-dessous, Altéo vous remboursera la totalité du prix de votre séjour ou des sommes déjà versées.

Ce remboursement sera d'application si l'annulation du voyage résulte d'une des causes suivantes :

- décès du vacancier, de son conjoint ou d'un membre de son ménage ;
- maladie ou accident imprévisible du vacancier, de son conjoint ou d'un membre de son ménage, qui selon un médecin justifie médicalement l'annulation ou l'interruption du voyage ;
- décès ou danger de mort à la suite d'un accident ou d'une maladie d'un parent ou allié du vacancier jusqu'au deuxième degré ;
- dommages matériels importants aux biens immobiliers (par exemple habitation ou bâtiment d'entreprise) du vacancier et qui sont d'une nature telle que la présence de l'assuré est requise pour défendre ses intérêts ou aux biens pris en location ;
- catastrophe naturelle qui empêche le départ en voyage ou sa prolongation ;
- conclusion par le vacancier d'un contrat de travail qui commence dans les 30 jours qui précèdent le départ en voyage ;
- vol du passeport ou des documents de voyage par effraction dans le domicile du vacancier dans les 48 heures qui précèdent le départ en voyage, et pour lequel une déclaration a immédiatement été faite auprès des autorités judiciaires territorialement compétentes ;

Pour tous les séjours de cette brochure, toute annulation doit être justifiée auprès de la régionale organisatrice dans les 8 jours, par écrit, accompagné d'un document officiel qui stipule explicitement la raison de l'annulation (certificat médical, certificat de décès...)

Séjours écourtés

Les prix des séjours s'entendent pour toute la période annoncée.

Dans le cas où le vacancier doit quitter un séjour pour une des conditions reprises ci-dessous, un remboursement d'une partie du prix du séjour pourra être envisagée uniquement dans les situations où les opérateurs (Transport, hôtel, agence...) ne factureraient pas à Altéo la partie du voyage non consommée. Dans les autres cas, aucun remboursement ne sera possible.

- décès ou danger de mort par accident ou maladie d'un membre de la famille ou d'un parent ou allié jusqu'au deuxième degré ;
- des dommages matériels importants aux biens immobiliers (par exemple habitation ou bâtiment d'entreprise) du vacancier et qui sont d'une nature telle que sa présence est requise pour défendre ses intérêts.

Dans le cas où le vacancier doit quitter le séjour car son comportement ne permet plus une gestion normale du vacancier et/ou du séjour, aucun remboursement ne sera possible et les frais de retour/rapatriement seront facturés au vacancier.

Si le séjour ne pouvait pas avoir lieu ?

En cas de force majeure, si la situation sanitaire ne permet pas de garantir la sécurité des participants ou si le minimum requis d'inscrits n'est pas atteint, la régionale organisatrice se réserve le droit d'annuler un séjour. Nous vous avertirons par écrit le plus tôt possible et au plus tard, 20 jours calendrier avant la date de départ. Les sommes déjà versées seront intégralement remboursées dans les 14 jours sans dédommagement supplémentaire.

Le certificat médical

La régionale organisatrice du séjour vous enverra un certificat médical à faire remplir par votre médecin et à renvoyer deux mois avant le début du séjour. Si votre état de santé change ou si vous devez prendre d'autres médicaments, il est indispensable pour arriver au séjour de vous munir d'un document précisant ce qui a changé par rapport à votre fiche médicale.

Si vous avez besoin, durant votre séjour, d'une thérapie bien précise (ex. soins de kinésithérapie), veuillez avertir la régionale organisatrice le plus rapidement possible afin d'envisager les possibilités de soins sur place (au moins 3 semaines avant le séjour). Vous devez vous munir de l'ordonnance de votre médecin et prévoir l'argent nécessaire au coût des soins.

Le vacancier doit fournir à la régionale organisatrice tous les renseignements qui lui sont demandés expressément.

Ces renseignements sont strictement confidentiels et indispensables pour permettre un encadrement approprié.

Si le vacancier ou ses représentants fournissent des renseignements erronés ou omettent certains éléments, l'organisateur s'autorise à annuler l'inscription sans rembourser l'acompte déjà versé ou à écourter le séjour sans possibilité de remboursement et en facturant les frais de retour/rapatriement au vacancier.

Nous nous réservons le droit de refuser certaines inscriptions de personnes dont l'accompagnement, le suivi médical sont du ressort exclusif de professionnels de l'aide et des soins ou sont considérés inadaptés au séjour demandé.

Documents de voyage

Le vacancier sera informé personnellement par l'organisateur des documents nécessaires à son voyage (carte d'identité, passeport, visa, vaccination, etc.). Le voyageur est tenu de respecter les obligations légales en matière de formalités douanières. A défaut, nous déclinons toute responsabilité, notamment au niveau des frais encourus.

Comment arriverez-vous sur les lieux de vacances ?

Pour chaque séjour, vous trouverez une information sur les transports organisés. Pour certains séjours aucun transport n'est proposé.

Les transports en car sont effectués en car avec élévateur sauf pour certains séjours pour lesquels une mention apparaît clairement dans la présente brochure. Il est interdit de fumer dans les cars. Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire.

Les transports en avion sont indiqués clairement dans la brochure avec l'aéroport de départ/retour.

Le choix des lieux d'embarquement aller et retour dépend du nombre d'inscrits et/ou des impératifs de l'horaire. Les vacanciers en seront avertis par courrier au plus tard 10 jours calendrier avant le départ.

Comme le prix du séjour comprend ou pas Un transport, aucun remboursement ne sera accordé en cas de déplacement par ses propres moyens.

Comment serez-vous logé ?

Les lieux de séjours sont adaptés aux publics auxquels ils sont destinés. En règle générale, nous disposons de chambres doubles. Certains séjours proposent également des chambres singles.

Vous pourrez disposer d'une chambre individuelle si vous le demandez, dans la mesure des possibilités et moyennant un supplément indiqué clairement.

Que devez-vous emporter ?

- Vos médicaments en suffisance déjà préparés, au besoin, dans un semainier.
- Votre prescription de demande de soins en kinésithérapie
- Des vignettes et vos documents d'identité (carte d'identité et/ou passeport).
- De l'argent de poche.
- NB : les visites du médecin, l'achat de médicaments, de matériel médical, de protections pendant le séjour qui ne sont pas une cause directe de l'organisation du séjour sont à votre charge (prévoyez l'argent nécessaire).
- Si besoin, votre matériel personnel en quantité suffisante (voiturettes, protections urinaires...)
- Votre carte MUTAS pour les voyages à l'étranger.

Les repas pendant les séjours

Sauf exception clairement stipulée dans la présente brochure, les séjours sont organisés en pension complète. Les repas qui sont pris par les vacanciers en dehors du centre de vacances ne peuvent pas être déduits du prix du séjour. Lors des excursions et autres journées à l'extérieur, les centres de vacances et hôtels prévoient, soit des repas dans des restaurants, soit des paniers-repas. Dans la plupart des lieux de vacances en Belgique choisis par notre mouvement, le respect d'un régime alimentaire particulier est possible.

Assurances responsabilité civile et accident corporel

Altéo a souscrit une assurance couvrant les séjours de cette brochure.

Cette police d'assurance couvre :

- La responsabilité civile des volontaires et des vacanciers lors de leur participation aux séjours.
- Les frais de soins de santé liés aux accidents corporels des volontaires et des vacanciers lors de leur participation aux séjours, occasionnés par une tierce personne et/ ou une cause extérieure à la personne.

NB : Il est important de noter que notre assurance responsabilité civile n'intervient qu'en l'absence de toute autre assurance personnelle pouvant couvrir le sinistre.

L'assurance prend en charge la différence entre le coût total des dégâts et l'intervention de l'assurance maladie invalidité dans le cas, par exemple, de frais de médecins.

La police prévoit une franchise de 50 € dans le montant de vos frais médicaux. Ce montant reste dans tous les cas à votre charge.

La perte ou le vol ne sont pas couverts, ni pour les vacanciers, ni pour les volontaires.

Accompagnement

Les vacanciers sont accompagnés par des personnes volontaires. Celles-ci prestent de manière tout à fait gratuite et sont sélectionnées, encadrées, formées par Altéo. La mission qui leur est confiée et qu'elles remplissent consciencieusement consiste en l'accompagnement de vacanciers, dans un esprit d'écoute, d'autonomie, d'amitié et de respect mutuel.

Si vous avez quelque chose à nous dire

Si quelque chose vous a plu ou déplu, si vous vous posez des questions, ne manquez pas de nous le faire savoir. En général, nous avons de nombreux échos positifs de nos séjours, mais nous ne pouvons rien améliorer si les éventuelles critiques ne nous parviennent pas. Et si vous avez envie de nous dire que vous êtes content, nous restons aussi à l'écoute pour cela (voir coordonnées en dernière page).

