Conditions particulières de Totally

Si vous effectuez une réservation avec Totally, cela signifie que vous acceptez les termes et conditions de Totally. Il est donc important que vous lisiez attentivement ces conditions avant d'effectuer la réservation. Totally suppose que, outre les conditions particulières suivantes, vous connaissez également les conditions générales du Comité des litiges relatifs aux voyages, les conditions de la compagnie de transport, les conditions de la compagnie d'assurance, les conditions de la compagnie de location de voiture et d'autres options supplémentaires si celles-ci s'appliquent à la réservation. En outre, Totally suppose que vous avez lu toutes les informations relatives à votre voyage sur notre site web.

Élaboration de l'accord et du contenu
Montant du voyage
Conditions de transport
Réservation et paiement

Outre les conditions générales de voyage du Comité des litiges en matière de voyage, Totally applique les conditions spécifiques suivantes.

ÉLABORATION DE L'ACCORD ET DU CONTENU

Mise en place
Une fois que vous avez fourni tous les détails et accepté les conditions générales, Totally considère qu'il s'agit d'une réservation définitive. En cas de modifications et d'annulations, les conditions spéciales seront appliquées. Totally considère également une réservation sur demande comme une réservation définitive. Après la conclusion du contrat, le voyageur reçoit une confirmation écrite ou électronique, éventuellement sous la forme d'une facture.

Révocation
L'offre du voyageur est sans engagement et peut être révoquée par le voyagiste si nécessaire. La révocation doit être effectuée dès que possible, mais au plus tard dans les 8 heures ouvrables après l'acceptation, en indiquant les raisons. La révocation pour correction d'erreurs dans le calcul du tarif des voyages est autorisée; l'annulation due à une augmentation du tarif du voyage doit répondre aux exigences l'article 5 des conditions générales du Comité des litiges en matière de voyage.

Pré-réservations
Les pré-réservations sont des inscriptions pour des voyages non publiés de la prochaine saison. Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications (par exemple, le programme des vols, les horaires, l'itinéraire, les performances, le prix, les conditions) à ces voyages non publiés. Les pré-réservations sont traitées par ordre d'arrivée. Une caution de 50 € par personne sera facturée pour une pré-réservation. Dès que notre nouvelle offre sera complète, vous recevrez la facture finale et vous pourrez annuler ou modifier votre réservation dans un délai de 5 jours sans frais, après quoi la réservation est définitive.

Durée du voyage
Si, dans le cas de voyages comprenant le transport, la durée du voyage et du séjour est indiquée dans la publication en jours, les jours de départ et d'arrivée, indépendamment des heures de départ et d'arrivée, sont comptées comme des jours entiers. Dans certains cas, cela peut conduire au fait que le séjour réel à destination a moins de jours que celui indiqué dans la publication. Totally n'a aucune influence sur cela et n'est pas responsable des heures d'arrivée et de départ défavorables.

Publication
Totally se réserve le droit de modifier unilatéralement l'accord de voyage, dans la mesure où il s'agit d'une modification insignifiante. Si Si Totally a l'intention de faire un tel changement insignifiant, il vous en informera.

MONTANT DU VOYAGE

Les prix indiqués sur le site web Totally sont par personne (taxe d'aéroport incluse pour les voyages en avion) et ne sont valables que pour un espace minimal. La réduction pour enfant et la réduction pour un lit supplémentaire dans la chambre ne sont jamais accordées en combinaison. Les lits de camp, les casiers, etc. doivent être payés sur place. Les prix de ces taxes locales sont donnés à titre indicatif et peuvent varier en réalité.

Fond de Garantie SGR
Totally est affilié à au fond de garantie SGR. Dans les limites de la garantie SGR, les voyages que nous proposons sont couverts par la garantie SGR. La contribution est de 5,00 € par personne et par réservation, elle est automatiquement incluse dans le montant du voyage.

Modification du cout des voyages
Totally a le droit d'augmenter le cout du voyage jusqu'à 20 jours avant le jour du départ en raison de l'évolution des coûts de transport, des taxes, des prélèvements et des taux de change applicables. Le cout du voyage a été déterminé sur la base des prix, des taxes et des taux de change applicables à la date de détermination ci-dessous[1]. Si, après ce délai, des changements interviennent dans ces composants, Totally

[1] ° 15 septembre pour les séjours qui ont lieu pendant la saison d'été (période : du 1er avril au 31 octobre)
° 15 mars pour les séjours qui ont lieu pendant la saison d'hiver (période : du 1er novembre au 31 mars)

se réserve le droit de répercuter ces coûts. La variation est calculée sur la base de la différence entre le prix actuel et le prix à la date d'adoption. Vous avez droit à une réduction de prix (après déduction des frais administratifs réellement encourus) si les frais diminuent pour les mêmes raisons.

LES CONDITIONS DE TRANSPORT

Conditions de transport pour les compagnies aériennes
Totally n'est pas votre transporteur. La compagnie aérienne en question applique les conditions générales de transport, qui peuvent être consultées sur les informations relatives aux voyages sur notre site web. Les présentes conditions générales de transport font partie intégrante de l'accord. Si vous acceptez les conditions de transport de Totally, vous acceptez également les présentes conditions de transport.

RÉSERVATION ET PAIEMENT

Responsabilité conjointe et solidaire
La personne qui réserve un voyage est conjointement et solidairement responsable de tous les covoyageurs (toute personne qu'il inscrit ou ayant accepté de participer au voyage). En ce qui concerne les voyageurs mineurs, il doit être démontré que les parents ou les tuteurs ont donné leur consentement. Tout le trafic (y compris le trafic des paiements) entre le(s) voyageur(s) et l'organisateur de voyages se fera exclusivement par l'intermédiaire de la personne qui effectue la réservation.

Le voyageur est tenu responsable de tous les dommages qu'il ou que ses accompagnants causent, intentionnellement ou par négligence, aux biens de tiers (compagnie aérienne, propriétaire du logement, etc.). Il en va de même pour les coûts que ces tiers devront supporter à la suite des actes ou omissions du voyageur. Le voyageur est tenu de respecter toutes les instructions données par Totally ou au nom de Totally. Il est responsable des dommages qu'il cause. Si le voyageur cause ou à l'intention de causer un désagrément qui pourrait nuire à la bonne exécution du contrat de voyage, ou si son comportement constitue un danger pour lui-même, ses compagnons de voyage ou les parties fournissant les services liés au voyage, Totally peut alors l'exclure de (la poursuite) (d'une partie) du voyage. Les frais qui en résultent sont à sa charge.

Mineurs et réservation avec Totally
En effectuant la réservation, le voyageur mineur déclare avoir reçu le consentement de ses parents et/ou tuteurs légaux. Dans certains pays, il n'est pas permis de réserver si aucun des voyageurs n'a 18 ans ou plus, ainsi une déclaration parentale est requise. Des restrictions d'âge minimum (basées sur les lois nationales) peuvent également s'appliquer pour certains hébergements ou autres éléments du voyage. Si cela s'applique à votre forfait vacances, vous en serez informé au cours du processus de réservation. Totally ne peut être tenu pour responsable des coûts qui pourraient survenir lorsque les voyageurs ne répondent pas à ces critères d'âge minimum.

A noter :
Au moins une personne du groupe doit être âgée de plus de 18 ans pour pouvoir prétendre à un séjour au ski en France (obligation légale).

Changements
Après avoir établi la facture, vous pouvez effectuer des modifications jusqu'à 28 jours avant le départ (dans la mesure où la modification souhaitée est encore possible). Pour chaque modification, 27 € seront facturés pour la modification, plus les frais supplémentaires occasionnés par la modification. Le report de la date de départ ou la réduction du nombre de passagers payants est considéré comme une annulation (partielle) à laquelle s'appliquent les conditions d'annulation.

Annuler
Les annulations doivent être signalées dans les 3 jours qui suivent l'événement à l'origine de l'annulation (totale ou partielle) du voyage. Une annulation qui ne remplit pas les conditions de gratuité ne sera jamais gratuite. Ce n'est que si vous avez souscrit une assurance annulation et pour une raison valable que vous avez droit à un remboursement partiel du montant du voyage.
Totally ne peut traiter une annulation que si elle a été soumise par le brooker principal. Un compagnon de voyage n'est pas solidairement responsable et ne peut donc pas répercuter une annulation.

Frais d'annulation
En cas d'annulation d'un contrat, en plus des frais de réservation à payer, du coût d'un vol standard le cas échéant et du coût de toute assurance voyage et annulation souscrite, ainsi que des frais de police, les éléments suivants sont pris en compte et des frais d'annulation vous seront facturés :
a. en cas d'annulation jusqu'au 42ème jour (non compris) avant le jour du départ : 30%.
b. en cas d'annulation du 42e jour (inclus) au 28e jour (exclu) avant le jour du départ : 35 % du montant du voyage.
c. Annulation du 28e jour (inclus) au 21e jour (exclu) avant le jour du départ : 40 % du montant du voyage ;
d. Annulation du 21e jour (inclus) au 14e jour (exclus) avant le jour du départ : 50 % du montant du voyage ;
e. Annulation du 14e jour (inclus) au 5e jour (exclus) avant le jour du départ : 75 % du montant du voyage ;
f. Annulation du 5e jour (inclus) au jour du départ : 90 % du montant du voyage ;
g. en cas d'annulation le jour du départ ou plus tard : la totalité du montant du voyage.

Si un voyage comporte plusieurs parties, auxquelles s'applique une annulation différente, les dispositions spécifiques à chaque partie s'appliqueront. Si des conditions différentes s'appliquent, vous en serez informé lors de la réservation ainsi que sur la facture une fois celle-ci terminée.

Participation minimale
Pour toutes nos vacances, il y a un nombre minimum de participants de 20 personnes.
S'il n'y a pas assez de participants pour votre voyage (partie), nous vous en informerons par conséquent.
Dans ce cas, nous résilierons immédiatement le contrat de voyage. En fonction de la durée du voyage, nous le ferons au plus tard :
- 20 jours avant le départ pour les voyages de 6 jours ou plus ;
- 7 jours avant le départ pour les voyages de 2 à 6 jours ;
- 48 heures avant le départ pour les voyages de moins de deux jours.

Dans la mesure du possible, nous vous proposerons la meilleure alternative possible, en tenant compte des éléments suivants, tous comme la différence de prix. Cette alternative doit être acceptée dans les 48 heures.

Paiement et délai de paiement
L'acompte est de 30 % de la somme du voyage. Ce montant doit être versé sur notre compte dans les 7 jours suivant la réservation. Veuillez tenir compte du délai de traitement des différents modes de paiement. De plus, les frais de réservation, les frais d'assurance voyage et annulation ainsi que les frais de police doivent être payés dans l'immédiat. Le montant restant doit parvenir à Totally au plus tard 6 semaines avant le départ. Si vous réservez dans les six semaines précédant votre départ, le montant total devra être payé en une seule fois.
Si, pour une destination de vol spécifique, nous achetons des places de vol directement auprès de la compagnie aérienne sur la base de votre réservation (vol standard), des conditions différentes peuvent s'appliquer. Nous vous en informerons au cours du processus de réservation. Dans ce cas, vous devrez régler les frais de vol dans l'immédiat. Le paiement est possible via Buckaroo (KBC Online / Mister Cash), carte de crédit (Visa, Mastercard) ou virement bancaire.

Intérêts et coûts
Toute facture impayée de plein droit rapporte un intérêt de 12% sur base annuelle à compter de la date de la première mise en demeure. En outre, une indemnité de 15% avec un minimum de 37,50 € sera due par la loi, donc sans obligation de mise en demeure.

Documents de voyage
Il est interdit de voyager avec un passeport ou une carte d'identité périmée. Dans certains pays, votre passeport doit être valable pendant un certain nombre de mois après votre retour dans votre pays. Vous devez vérifier vous-même auprès des autorités compétentes. Si vous n'avez pas la nationalité belge, vous devez toujours vous renseigner auprès de l'ambassade du pays où vous souhaitez vous rendre pour savoir si vous avez besoin d'un visa. Il vous incombe de disposer à tout moment des documents de voyage appropriés. Pour plus d'informations, veuillez consulter les informations sur les voyages sur notre site web.

Informations sur la santé
Il vous incombe de vérifier auprès des autorités compétentes si les conseils sanitaires s'appliquent à votre destination. Vous pouvez penser aux vaccinations et autres mesures préventives pour éviter les maladies. Cela s'applique également à toute excursion transfrontalière. Pour obtenir des informations actualisées sur les vaccinations et d'autres données sur la santé et les voyages, veuillez consulter le site web de l'Institut tropical : https://www.itg.be/N/reisgeneeskunde. Tout dommage ou coût survenant si vous ne recevez pas les informations adéquates ou si vous ne prenez pas de mesures préventives sera à votre charge.

Conseils aux voyageurs
Vous devez prendre note des conseils de voyage pour une destination particulière aux autorités compétentes. Par exemple, pour obtenir des renseignements à jour, veuillez consulter le site du ministère des Affaires étrangères :
https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager_a_letranger/conseils_par_destination

Guide touristique
Notre guide touristique est une équipe orientée vers l'international. Ils parlent tous l'anglais (et leur langue maternelle). Nous nous efforçons de fournir un service de guide touristique francophone pour chaque destination. Dans certains cas, ce n'est malheureusement pas possible, et nous ne pouvons donc pas le garantir.

Excursions
Les excursions sont généralement proposées dans le cadre d'un groupe. La taille du groupe dépend du nombre de participants et du type d'excursion.

Cours de ski
Les moniteurs de ski ne parlent que l'anglais (et leur langue maternelle). Parfois, les cours de ski peuvent être dispensés par des moniteurs francophones. Nous ne pouvons garantir à l'avance qu'un moniteur de ski francophone sera présent pour votre cours. Les cours de ski sont généralement proposés en groupe. La taille du groupe dépend du nombre de participants et de la destination.

Plaintes et litiges
Il est impératif que vous signaliez immédiatement vos plaintes concernant le voyage ou votre séjour de vacances à la réception de votre hébergement et à notre guide local. Notre guide de voyage est prêt à résoudre votre plainte pendant vos vacances. S'il n'y a pas de guide de voyage à destination, vous pouvez contacter notre bureau en Belgique par téléphone. Le numéro de téléphone est indiqué sur vos documents de voyage.

Grâce à cette procédure, il est généralement possible de régler directement votre plainte. Une fois rentré chez soi, il n'est bien sûr plus possible de résoudre les problèmes.

Si votre plainte n'est pas réglée sur place comme vous le souhaitez, il est nécessaire de remplir un formulaire Customer Care avec notre guide touristique. Avec ce formulaire, vous pouvez faire connaître votre plainte dans les deux mois suivant votre retour dans votre pays. Dans ce cas, veuillez nous envoyer votre formulaire Customer Care, avec une explication, par courrier, par courriel ou par fax. L'envoi d'un

simple formulaire Customer Care sans explication supplémentaire ne suffit pas pour traiter votre plainte. Après avoir reçu vos commentaires, nous vous enverrons toujours une confirmation de réception. Nous répondrons à vos commentaires dans un délai d'un mois.

Vous pouvez envoyer votre correspondance à :
Totallysnow
Pour le service d'assistance à la clientèle Belgique
5 avenue de la république
75011 Paris
France
Tél : +32 (0)3 259 0910
e-mail : infos@totallysnow.be
www.totallysnow.be/fr/

Veuillez noter que si des plaintes n'ont pas été signalées à destination et pour lesquelles aucun formulaire Customer Care n'a été rempli, elles ne seront pas traitées en Belgique.

Si votre plainte concerne Totally ou l'exécution de la réservation, vous pouvez nous la soumettre via le formulaire contact sur notre site internet.

Après réception d'une plainte, avant le départ, nous n'enverrons pas d'accusé de réception. En effet, nous voulons traiter votre plainte dans un délai de 4 semaines, ou plus tôt si vous partez peu avant le départ.

Pour plus d'informations sur les conditions de voyage et vos droits en tant que voyageur, veuillez-vous référer aux conditions générales du Comité des litiges relatifs aux voyages.

Tous les accords que nous concluons avec nos clients, quel que soit leur lieu de résidence, sont exclusivement régis par le droit belge et en cas de litige, seuls les tribunaux belges compétents sont compétents. Si, pour des raisons de droit international, une autre loi s'applique, l'interprétation des présentes conditions générales se réfèrera tout d'abord à la loi belge sur les pratiques du marché et la protection des consommateurs.

En cas de règlement extrajudiciaire du litige, le Service de médiation des consommateurs du Service public fédéral Economie est habilité à recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Cette dernière traitera à son tour la demande elle-même ou la transmettra à une entité qualifiée. Vous pouvez contacter le service du médiateur des consommateurs via ce lien : https://mediationconsommateur.be/fr

En cas de litiges de nature transfrontalière, vous pouvez également faire appel à la plateforme de règlement des litiges en ligne de l'Union européenne via ce lien : https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR

INFORMATIONS SUR L'ENTREPRISE
Votre organisateur de voyages :
Sunweb Group GmbH
Schützengasse 4
CH- 8001 Zurich
Suisse
Tél : +41-(0)43-5083535
Courriel : sgi@sunwebgroup.com
CH- 020.4.049.544-0
CHE- 178.977.909 MWST
BE Numéro d'entreprise: 0627.969.387
SGC 3609
Coordonnées bancaires KBC :
BE02 7360 6537 5640

Point de contact Belgique :
Tél : +32 (0)3 259 0910
e-mail : infos@totallysnow.be
internet : www.totallysnow.be

Totally se réserve le droit de modifier ces conditions particulières de vente.

Dernière modification en date : 06/05/2022

Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits. Sunweb Group GmbH sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, Sunweb Group GmbH dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle(s) deviendrai (en)t insolvable(s). Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302.

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=EN

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes:

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302.

— Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

— Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

— Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.

— Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

— Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

— Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

— Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. — En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.

— Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. — Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

— L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

— Si l'organisateur ou, dans certains États membres, le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Sunweb Group GmbH a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de la SGR. Lorsque les services ne sont pas fournis en raison de l'insolvabilité de Sunweb Group GmbH, les voyageurs peuvent contacter cette entité (Stichting Garantiefonds Reisgelden, Admiraliteitskade 73, 3063 ED Rotterdam Pays-Bas, numéro de téléphone + 31-104146377, e-mail: sgr@sgr.nl).

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&tabl%20e_name=loi