



Conditions générales
d'utilisation
2024/2025

Différentes conditions s'appliquent à votre accord avec Net Travel Services. Vous trouverez ces conditions dans l'offre ou la confirmation de réservation qui vous a été remise.

1. Forfait vacances
2. Service de voyage en vrac, tel qu'un vol ou un hôtel.
3. Un ou plusieurs services de voyage individuels faisant partie d'un "forfait de voyage lié".

An orange oval button with a thin black border, containing white text.

Ga verder om de voorwaarden te selecteren

Choisissez votre type de réservation (voir devis ou confirmation de réservation)

1

Forfait vacances



Les conditions de voyage de l'ANVR, section Conditions de voyage pour les vacances à forfait



Aanvullende voorwaarden
Net Travel Services



Lees AUB ook:
Standaard informatieformulier voor pakketreisovereenkomsten

2

Service de voyage en vrac



De ANVR Reizigersvoorwaarden, onderdeel Boekingsvoorwaarden voor les services de voyage individuels



Aanvullende voorwaarden
Net Travel Services

3

Gekoppeld l'organisation des voyages



De ANVR Reizigersvoorwaarden, onderdelen Boekingsvoorwaarden pour les services de voyage individuels + Conditions de la GRA



Aanvullende voorwaarden
Net Travel Services



Lees AUB ook:
Standaard informatieformulier voor gekoppelde reisarrangementen

Introduction

Les dispositions suivantes ont été adoptées par Net Travel Services elle-même. Le contenu de ces articles n'a fait l'objet d'aucune concertation entre l'ANVR et le Consumentenbond dans le cadre du groupe de coordination de l'autorégulation du Conseil socio-économique. À l'exception des dérogations autorisées dans les conditions elles-mêmes, ces dispositions propres ne peuvent pas porter atteinte aux conditions de voyage de l'ANVR et sont uniquement destinées à compléter les conditions de voyage de l'ANVR là où elles sont mentionnées dans les conditions de voyage de l'ANVR elles-mêmes et/ou à renforcer davantage la position du voyageur.

Table des matières

Article	<u>page</u>
Article 1. Définitions	1
Article 2 - Généralités	1
Article 3 - Conclusion de l'accord	1
Article 4 - Prix du voyage	1
Article 5 - Transport	2
Article 6 - Assurance	2
Article 7 - Paiement	2
Article 8 - Modification et annulation par le voyageur	3
Article 9. Documents de voyage	3
Article 10. Plaintes	3
Article 11. Garantie d'insolvabilité	4
Article 12. Autres dispositions	4

Article 1. Définitions

- 1.1. Net Travel Services, NTS (ci-après "NTS") : Noms commerciaux de Net Travel Services BV.
- 1.2. Titulaire : le voyageur qui conclut l'accord pour lui-même et/ou au nom ou pour le compte d'un ou plusieurs autres voyageurs.
- 1.3. Date de début : le début du voyage à forfait ou la date de départ du voyage dans le cas d'un forfait de voyage couplé ou d'une prestation de voyage individuelle ou, si le voyage ne comprend pas de transport organisé, par exemple, la date d'arrivée.
- 1.4. Jours de travail/heures d'ouverture : du lundi au vendredi de 09h00 à 17h30, à l'exclusion des jours fériés reconnus aux Pays-Bas.

Article 2 - Généralités

- 2.1. Ces conditions s'appliquent en complément des [conditions de voyage de l'ANVR](#) et des conditions spécifiques mentionnées dans l'offre et/ou la confirmation/facture.
- 2.2. Sauf si une condition des Conditions de voyage de l'ANVR prévoit une exception pour les STN, la hiérarchie suivante s'applique en cas de conflit mutuel entre les présentes Conditions supplémentaires, les conditions spécifiques de l'offre et/ou de la confirmation/facture et les Conditions de voyage de l'ANVR :
 - a) les conditions de voyage de l'ANVR ;

- b) les conditions spécifiques mentionnées, si nécessaire par élément de voyage :
 - i. dans la confirmation/facture, ou ;
 - ii. dans la citation ;
- c) si les STN servent d'intermédiaire entre le voyageur et le prestataire de services de voyage, les conditions générales de ce prestataire de services de voyage ;
- d) Conditions supplémentaires de NTS.

2.3. Le titulaire accepte - et garantit également au STN et aux prestataires de services de voyage concernés que chaque voyageur a accepté - l'applicabilité de :

- a) les conditions de voyage de l'ANVR ;
- b) Conditions supplémentaires de NTS ;
- c) Politique de confidentialité de NTS ;
- d) les conditions générales du (des) prestataire(s) de services de voyage concerné(s).

2.4. Dans la mesure où cela est nécessaire dans le cadre de l'exécution du contrat, les STN transfèrent les données à caractère personnel des voyageurs au(x) prestataire(s) de services de voyage impliqué(s) dans le voyage. Le voyageur peut s'y opposer avant la conclusion du contrat. Dans ce cas, les STN ne sont pas responsables si les services de voyage ne peuvent pas être exécutés ou ne peuvent pas être exécutés conformément au contrat en raison de l'absence de ces données.

Article 3 - Conclusion de l'accord

- 3.1. Tous les accords conclus entre le voyageur et le STN sont définitifs, le voyageur n'a aucun droit de rétractation.
- 3.2. Une offre de NTS est toujours faite à la demande du voyageur, n'est pas contraignante et dépend de la disponibilité des différentes parties du voyage.
- 3.3. L'abonné est conjointement et solidairement responsable de toutes les obligations découlant de l'accord.
- 3.4. Tout le trafic (y compris le trafic des paiements) entre le(s) voyageur(s), d'une part, et NTS, d'autre part, se fait exclusivement par l'intermédiaire de l'affilié.
- 3.5. Les voyageurs sont responsables de leur propre part de l'accord.

Article 4 - Prix du voyage

- 4.1. Le tarif est calculé sur la base du nombre de personnes indiqué par le voyageur conformément à l'offre ou à la confirmation/facture.
- 4.2. Outre les dispositions de l'article 5, paragraphe 4, des conditions de voyage de l'ANVR (partie des conditions de voyage de l'ANVR pour les vacances à forfait), NTS a le droit d'augmenter le montant du voyage en cas d'augmentation du taux de change qui est important pour la détermination du montant du voyage.
- 4.3. Si le prix du voyage est basé sur les caractéristiques personnelles du voyageur, telles que l'âge, l'adhésion, la participation à des programmes de fidélité ou autres, le voyageur en question peut être tenu d'en fournir la preuve à NTS et, à la date de début, au prestataire de

- 4.4. NTS se réserve le droit de révoquer le prix du voyage dans les 2 jours ouvrables suivant la réservation en raison de (entre autres) :
- Défauts du système de réservation.
 - Modifications du tarif par le prestataire de services de voyage, telles que l'augmentation des taxes d'aéroport et des suppléments de sécurité.
 - Absence d'accord entre les compagnies aériennes dans le cas où le transport est effectué par plus d'une compagnie aérienne.
- 4.5. Si l'application du paragraphe précédent augmente le montant du voyage, le voyageur peut :
- accepter l'augmentation du tarif, ou ;
 - résilier le contrat sans frais, après quoi NTS remboursera le montant du voyage déjà payé à l'Aan- melder.

Article 5 - Transport

- 5.1. Si l'accord prévoit un transport, les conditions de transport du (des) prestataire(s) de services de voyage concerné(s) s'appliqueront explicitement à ce transport. Ces conditions de transport seront fournies au voyageur sur demande et sont également [disponibles sur le site web de l'ANVR](#).
- 5.2. Toutes les heures de départ et d'arrivée sont indiquées sous réserve de modifications.
- 5.3. Les billets d'avion ne peuvent pas être revendus par le voyageur, par exemple dans le cadre d'un voyage à forfait, sauf accord de NTS ou de la compagnie aérienne.
- 5.4. Chaque voyageur doit s'enregistrer auprès du prestataire de services de voyage avant le départ, par exemple en s'enregistrant par téléphone (mobile) ou via Internet, et s'assurer ainsi qu'il dispose des informations et des horaires corrects concernant l'enregistrement, le départ et l'arrivée, ainsi que les retards éventuels à l'aéroport n.

Article 6 - Assurance

- 6.1. Le SNTC peut conclure des contrats d'assurance au nom du voyageur. Lorsque le voyageur y a recours, le SNTC agit en tant qu'intermédiaire entre le voyageur et la compagnie d'assurance.
- 6.2. Lorsque les présentes conditions générales font référence à l'assurance, le terme "prime" désigne la prime due, y compris les frais de police et la taxe d'assurance.

Article 7 - Paiement

- 7.1. Sauf accord contraire, le voyageur doit verser un acompte à la conclusion du contrat.
- En cas de vacances à forfait :
 - au moins 40 % du montant total du voyage convenu, avec un minimum de 50,00 € par personne, et/ou
 - si les billets d'avion font partie du contrat, en plus du montant visé au point (i), le prix total du vol, y compris toutes les taxes d'aéroport, les frais et les redevances pour les produits ou services supplémentaires sélectionnés.
 - En cas de réservation d'une chambre d'hôtel, un acompte de 40 % est exigé.

Dans tous les cas et le cas échéant, le dépôt sera majoré des frais de dossier, des frais de réservation, des frais administratifs, des contributions à la garantie des billets d'avion, au SGR, au fonds de calamité et de la prime d'assurance annulation.

- 7.2. Le montant total (restant) de l'accord doit être payé au plus tard six semaines avant la date de début du voyage.
- 7.3. Si l'accord est conclu dans les 6 semaines précédant la date d'adoption, le montant total de l'accord doit être payé immédiatement.
- 7.4. Si le contrat inclut le transport, le voyageur ne peut en tirer des droits que s'il est en possession d'un titre de transport valable. Ce billet est délivré par le STN le jour ouvrable suivant la réception du paiement intégral du service de voyage réservé et après vérification par le STN du prix et du statut du service de voyage concerné. Toute différence sera reflétée par le STN dans la confirmation de réservation et, le cas échéant, facturée ou réglée au voyageur ou avec lui, selon le cas.
- 7.5. Nonobstant les délais relatifs au défaut de paiement, l'Abonné est immédiatement en défaut si
- le Notifiant est une personne morale ou une personne physique agissant en vertu d'une profession ou d'une entreprise (ci-après "non-consommateur"), ou ;
 - les conditions générales du prestataire de services de voyage concerné en disposent autrement, comme le paiement intégral immédiatement après la réservation, ou ;
 - la date d'entrée en vigueur a lieu dans les 14 jours suivant la date de paiement.
- 7.6. Les retards de paiement concernant les billets d'avion entraînent dans la plupart des cas l'annulation des réservations par la compagnie aérienne concernée et ne peuvent faire l'objet d'une nouvelle réservation qu'en fonction des vols, sièges et tarifs disponibles à ce moment-là.

réservation, les frais d'assurance annulation,

- 7.7. Si les conditions de voyage de l'ANVR (section Conditions de réservation de l'ANVR pour les services de voyage en vrac) s'appliquent,
- a) NTS n'est pas tenu d'effectuer un remboursement au voyageur avant que NTS n'ait reçu le remboursement intégral de la part du prestataire de services de voyage concerné.
 - b) Les demandes de remboursement ne seront prises en compte que si elles sont soumises à NTS dans un délai d'un mois à compter de la date initiale de début de la prestation de voyage ou plus tôt si cela est stipulé dans les conditions générales du prestataire de services de voyage concerné.
- 7.8. Les remboursements sont effectués par le même moyen (banque, carte de crédit) et à la même personne que le paiement initial effectué par le voyageur.

Article 8 - Modification et annulation par le voyageur

8.1. Changer

- a) Après la conclusion du contrat, le voyageur peut demander des modifications. Le voyageur doit alors payer le montant modifié du voyage, majoré des frais de modification et de communication applicables et sans déduction des sommes déjà versées. Une décision sur la demande sera prise dans les plus brefs délais.
- b) Les STN informent le voyageur de tout refus des modifications souhaitées par le voyageur, de manière motivée et sans délai. Le voyageur peut maintenir le contrat initial ou l'annuler. Dans ce dernier cas, le paragraphe 2 du présent article s'applique. Si le voyageur ne réagit pas au rejet de sa demande, l'accord initial est exécuté.
- c) Le changement de la date de départ, la réduction du nombre de passagers payants ou la modification d'un ou de plusieurs services inclus dans le contrat de voyage sont considérés comme une annulation à laquelle s'applique le paragraphe 2 du présent article.

8.2. Annulation d'une prestation de voyage individuelle

En cas d'annulation d'un contrat portant sur une prestation de voyage individuelle, les frais d'annulation facturés par le prestataire de services de voyage concerné s'appliquent, auxquels s'ajoutent les frais administratifs déjà calculés, les contributions éventuelles au SGR, au Fonds de calamité et à la Garantie des billets d'avion.

8.3. Annulation d'un accord de voyage à forfait

En cas d'annulation d'un contrat de vacances à forfait, le voyageur est redevable des frais d'annulation suivants à NTS, en plus des éventuels frais administratifs dus :

- i. Pour les billets d'avion, aucun remboursement ne sera effectué une fois que les billets d'avion auront été émis.
- ii. Pour les frais de dossier, les frais de



Les contributions SGR, le Fonds de calamité et la garantie du billet d'avion ne seront pas remboursés. Dans tous les autres cas, les frais et conditions d'annulation suivants s'appliquent : pour une annulation jusqu'au 42e jour calendaire (non compris) avant la date de début : l'acompte ;

- iii. pour une annulation entre le 42e jour calendaire (inclus) et le 21e jour calendaire (exclu) avant la date de début : 40 % du montant du voyage ;
- iv. en cas d'annulation entre le 21e jour calendaire (inclus) et le 5e jour (exclu) avant la date de début : 75 % du montant du voyage ;
- v. en cas d'annulation à partir du 5e jour calendaire (inclus) et jusqu'à la date de début du voyage ou plus tard : le montant total du voyage.

8.4. Si un accord est composé de plusieurs parties, auxquelles s'appliquent des frais de modification ou de résiliation différents, les dispositions et les frais spécifiquement applicables à chaque partie s'appliquent comme indiqué dans l'offre et/ou la confirmation/facture.

8.5. Les demandes contenant des modifications ou des annulations reçues par le STN en dehors des jours ouvrables/heures d'ouverture du STN sont réputées avoir été faites le jour ouvrable suivant.

Article 9. Documents de voyage

9.1. Tous les documents de voyage - dans la mesure du possible - seront envoyés par courrier électronique à la personne inscrite au plus tard 5 jours avant la date de début des cours.

9.2. En cas de services de voyage individuels (tels que les réservations de vols), les billets correspondants seront envoyés à l'Abonné par e-mail dans un délai d'un jour ouvrable après réception et vérification du paiement par NTS.

Article 10. Plaintes

10.1. Les plaintes doivent être soumises par écrit ou par courrier électronique et suffisamment motivées au STN ou au bureau de réservation.

10.2. Le délai de dépôt d'une plainte peut être raccourci si le service de voyage ou l'élément de voyage faisant l'objet de la plainte est couvert par une convention internationale prévoyant des délais plus courts pour le dépôt de plaintes et de demandes d'indemnisation, entre autres.

10.3. Comme preuve de l'introduction de la plainte, le voyageur recevra une confirmation dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Si le voyageur n'a pas reçu cette confirmation dans le délai susmentionné, il doit en informer immédiatement le STN ou le bureau de réservation.

10.4. Les STN s'efforceront d'envoyer au voyageur une réponse substantielle dans un délai d'un mois à compter de la réception de la plainte. Si la plainte porte sur les services d'un prestataire de services de voyage, ce délai ne peut être garanti car les STN dépendent du prestataire de services de voyage concerné à cet égard.

Conditions supplémentaires

Article 11. Garantie d'insolvabilité

La NTS est affiliée à la SGR et à la SGRZ. Dans les limites du système de garantie SGR ou du système de garantie SGR-Z, les contrats conclus par NTS sont couverts par la garantie SGR ou SGRZ. Cette garantie SGR (si le titulaire est un consommateur) ou SGRZ (si le titulaire est une entreprise) signifie que le titulaire/voyageur est assuré que l'argent prépayé pour le voyage sera remboursé si NTS n'est pas en mesure d'exécuter la prestation convenue en raison d'une insolvabilité financière. Si le contrat inclut le transport et que la destination a déjà été atteinte, le voyage de retour sera pris en charge.

Certificat SGRZ

Si le système de garantie SGRZ s'applique, le proposant recevra un certificat de garantie SGRZ confirmant la garantie d'insolvabilité avec la confirmation de réservation/facture.

Coordonnées des garants : SGRSGRZ
NV
Admiralty Quay 73 Admiralty Quay 73
3063 ED
Rotterdam 3063 ED Rotterdam
téléphone +31 (10)
4146377 Téléphone +31 (10) 7891333 Site Internet
www.sgr.nl Site web www.srgz.nl

Article 12. Autres dispositions

- 12.1. NTS n'est pas lié par les promesses faites par les employés de NTS et/ou des tiers qui s'écartent des termes et conditions applicables, à moins que ces promesses ne soient confirmées par écrit par la direction de NTS.
- 12.2. Sauf disposition contraire expresse dans les présentes conditions supplémentaires, le singulier est réputé inclure le pluriel et vice versa dans l'interprétation des présentes conditions supplémentaires.
- 12.3. Si les présentes conditions supplémentaires ou certaines de leurs dispositions sont totalement ou partiellement invalides ou nulles, les parties restent liées par ailleurs. Dans ce cas, la disposition invalide ou nulle sera remplacée par une disposition valide ou contraignante qui respecte le contenu et la portée de la disposition expirée.
- 12.4. En cas de différence de sens entre les présentes conditions complémentaires néerlandaises et les conditions complémentaires rédigées dans une autre langue, les conditions complémentaires néerlandaises prévalent.

2024 Net Travel Services BV Kruisweg
478
2132 LA Hoofddorp Pays-Bas

Téléphone 088 - 9999 757
Email info@nettravelservices.com
Chambre de commerce n° 94039429

Formulaire d'information standard pour accords de voyage à forfait

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

Par conséquent, vous pouvez faire valoir tous les droits de l'UE applicables aux vacances à forfait.

NTS est entièrement responsable de la bonne exécution de l'ensemble du voyage à forfait et dispose également de la protection légale nécessaire pour vous rembourser et, si le transport est inclus dans le voyage à forfait, pour vous rapatrier au cas où NTS deviendrait insolvable.

Droits fondamentaux en vertu de la directive (UE) 2015/2302

- Avant de conclure le contrat de vacances à forfait, le voyageur recevra toutes les informations essentielles concernant le voyage à forfait.
- La responsabilité de la bonne exécution de tous les services de voyage inclus dans le contrat incombe toujours à au moins un opérateur.
- Le voyageur recevra un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact par lequel il peut contacter l'organisateur ou l'agent de voyage.
- Le voyageur peut céder le voyage à forfait à une autre personne, moyennant un délai raisonnable et, le cas échéant, le paiement de frais supplémentaires.
- Le prix du voyage à forfait ne peut être augmenté qu'en cas de hausse de certains coûts (par exemple le prix du carburant), si cela est expressément indiqué dans le contrat, et dans tous les cas au plus tard 20 jours avant le début du voyage à forfait. Si l'augmentation de prix est supérieure à 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 du prix si les coûts concernés diminuent.
- Si l'un des éléments essentiels du voyage à forfait, à l'exception du prix, est modifié de manière substantielle, le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et reçoit un remboursement intégral. Si le professionnel responsable du voyage à forfait annule le voyage à forfait avant le début de celui-ci, le voyageur a droit à un remboursement et, le cas échéant, à une indemnisation.
- Le voyageur peut résilier le contrat dans des circonstances exceptionnelles sans payer de frais de résiliation avant le début du voyage à forfait, par exemple en cas de graves problèmes de sécurité sur le lieu de destination susceptibles d'affecter son voyage à forfait.
- En outre, le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du voyage à forfait moyennant le paiement d'une indemnité de résiliation appropriée et justifiée.
- Si, après le début du voyage à forfait, des éléments importants du voyage à forfait ne peuvent être fournis comme convenu, une solution de remplacement appropriée doit être proposée au voyageur sans frais supplémentaires. Si les prestations ne sont pas exécutées comme convenu, que cela affecte sensiblement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur n'a pas remédié à ce problème, le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer d'indemnité de résiliation.
- En cas de services de voyage non exécutés ou mal exécutés, le voyageur a également droit à une réduction de prix et/ou à une indemnisation.
- L'organisateur est tenu de fournir une assistance aux voyageurs en difficulté.
- Si l'organisateur ou, dans certains États membres, le revendeur devient insolvable, les montants payés seront remboursés. Si l'insolvabilité de l'organisateur ou, le cas échéant, du revendeur survient après le début du voyage à forfait et que le transport est inclus dans le voyage ou le séjour, le rapatriement du voyageur sera assuré.

NTS a obtenu une protection contre l'insolvabilité de la part de SGR (consommateurs) et de SGRZ (non-consommateurs). Si les services ne sont pas fournis en raison de l'insolvabilité de NTS, les voyageurs peuvent contacter l'entité concernée ou, le cas échéant, l'autorité compétente :

SGR	SGRZ NV
Admiralty Quay	73Admiralty Quay 73
	3063 ED Rotterdam3063
ED Rotterdam	
Téléphone +31 (10) 4146377	Téléphone +31 (10)
7891333	Site Internet www.sgr.nl Site web www.srgz.nl

Pour plus d'informations :

Loi d'application sur les vacances à forfait et les arrangements de voyage liés <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2018-2.html>

Formulaire d'information standard pour l'organisation de voyages liés

Indien u, na één reisdienst te hebben gekozen en betaald, aanvullende reisdiensten voor uw reis of vakantie boekt via NTS, kunt u GEEN aanspraak maken op de rechten die gelden voor pakket reizen uit hoofde van Richtlijn (EU) 2015/2302. NTS is derhalve niet verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de afzonderlijke reisdiensten. In geval van problemen kunt u contact opnemen met de betrokken dienstverlener.

Indien u evenwel tijdens hetzelfde bezoek aan of contact met NTS aanvullende reisdiensten boekt, worden die reisdiensten deel van een gekoppeld reisarrangement. In dat geval beschikt NTS over de volgens het Unierecht verplichte bescherming om de door u aan NTS betaalde bedragen voor diensten die als gevolg van de insolventie van NTS niet zijn verleend, terug te storten en, indien nodig, u te repatriëren. Gelieve er nota van te nemen dat niet in terugbetaling wordt voorzien in geval van insolventie van de betrokken dienstverlener.

NTS a obtenu une protection contre l'insolvabilité de la part de SGR (consommateurs) et de SGRZ (non-consommateurs). Lorsque les services de voyage ne sont pas fournis en raison de l'insolvabilité de NTS, les voyageurs peuvent contacter l'entité concernée ou, le cas échéant, l'autorité compétente :

SGR
Admiraliteitskade 73
3063 ED Rotterdam
Telefoon +31 (10) 4146377
Website www.sgr.nl

SGRZ NV
Admiraliteitskade 73
3063 ED Rotterdam
Telefoon +31 (10) 7891333
Website www.srgz.nl

Let op: Deze bescherming bij insolventie geldt niet voor overeenkomsten met andere partijen dan NTS, die ondanks de insolventie van NTS kunnen worden uitgevoerd.

Pour plus d'informations : Loi de mise en œuvre de la directive sur les voyages à forfait et les arrangements de voyage couplés
<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2018-2.html>