

CONDITIONS DE VOYAGE DE L'ANVR 2024

VOUS POUVEZ CONSULTER CES CONDITIONS SUR LE SITE WWW.ANVR.NL



INTRODUCTION

Les présentes conditions de voyage de l'ANVR s'appliquent à tous les voyages que vous réservez auprès d'un membre de l'ANVR et ont été adaptées à la nouvelle loi sur les contrats de voyage à forfait depuis le 1er juillet 2018. Ces conditions ont été élaborées en concertation avec l'Association des consommateurs, dans le cadre du groupe de coordination de l'autorégulation du SER. Vous pouvez consulter ces conditions sur le site www.anvr.nl.

La confirmation de réservation indique quelle partie de ces conditions s'applique à votre voyage : les conditions de voyage de l'ANVR pour les voyages à forfait (§1) ou les conditions de réservation de l'ANVR pour les prestations de voyage individuelles (§3). S'il n'est pas indiqué clairement laquelle de ces deux conditions s'applique, ce sont les conditions de voyage ANVR pour les voyages à forfait qui s'appliquent. Outre les conditions de réservation de l'ANVR pour les services de voyage séparés, les conditions de l'ANVR pour les forfaits de voyage liés (§2) peuvent également s'appliquer : voir l'article 1.2. des présentes conditions.

POURQUOI CES CONDITIONS ?

Depuis le 1er janvier 2018, le droit néerlandais a été adapté aux nouvelles règles européennes qui protègent mieux la position du voyageur qu'auparavant. Les conditions générales de l'ANVR ont été adaptées en conséquence. Aucune modification n'a été apportée aux présentes Conditions de voyage de l'ANVR 2024. Nous commençons par les conditions de voyage de l'ANVR pour les vacances à forfait (§1), puis les conditions qui s'appliquent si vous réservez un arrangement de voyage lié (conditions GRA de l'ANVR) (§2) et enfin les conditions de réservation de l'ANVR pour les services de voyage uniques (§3). Les conditions GRA sont une nouvelle réglementation élaborée par le législateur européen pour vous donner, en tant que voyageur, un peu plus de protection si vous ne réservez pas de vacances à forfait et si vous réservez plusieurs services de voyage auprès de différents opérateurs. Dans la section 4, vous trouverez une explication des dispositions légales parfois difficiles à lire. En cas de divergence entre l'explication ou l'interprétation des présentes conditions générales et la loi, cette dernière prévaut toujours.

CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

Le commerçant (qui peut être l'organisateur du voyage ou le détaillant) peut appliquer des conditions supplémentaires dans certains domaines. Ces conditions supplémentaires doivent être fixées par écrit (ou par voie électronique) avant la conclusion du contrat (de voyage). Ces ajouts ne peuvent pas affecter vos droits en vertu de la loi ou des conditions générales de voyage d'ANVR.

VOUS VOULEZ EN SAVOIR PLUS ?

[Notre vidéo](#) sur la chaîne YouTube de l'ANVR vous explique en 2 minutes dans quels cas il s'agit d'un voyage à forfait. Plus toutes les informations sur la nouvelle législation et ses implications pour les entrepreneurs dans le domaine du voyage.

LES SERVICES DE VOYAGE INDIVIDUELS ET LES VACANCES À FORFAIT AUPRÈS DE FOURNISSEURS NON ÉTRANGERS

Si vous réservez une prestation de voyage distincte par l'intermédiaire de l'agent de voyage de l'ANVR auprès d'un prestataire de services qui n'est pas de l'ANVR (qui est, par exemple, basé à l'étranger), l'agent de voyage de l'ANVR indiquera clairement dans la confirmation de la réservation que les conditions de réservation de l'ANVR s'appliquent.

Si vous réservez un voyage à forfait auprès d'un voyageur qui n'est pas membre de l'ANVR par l'intermédiaire de l'agent de voyage de l'ANVR, l'agent de voyage de l'ANVR indiquera clairement dans la confirmation de la réservation que les Conditions de voyage de l'ANVR et les Conditions de réservation de l'ANVR ne s'appliquent pas.

Dans les deux cas, vous pouvez soumettre à la Geschillencommissie Reizen vos éventuelles réclamations concernant les conseils/la médiation de l'agence de voyages. Vous ne pouvez pas soumettre à la Geschillencommissie Reizen vos éventuelles réclamations concernant le contenu et l'exécution de la prestation de voyage individuelle ou de votre voyage à forfait.

Si vous réservez une prestation de voyage unique ou un voyage à forfait auprès d'un prestataire de services étranger par l'intermédiaire de l'agent de voyages, ce dernier vous informera également que la loi étrangère est susceptible de s'appliquer au contrat.

Vous pouvez également vous adresser à la Commission des litiges relatifs aux voyages pour vous plaindre du contenu et des prestations (sauf si l'agent de voyages peut prouver que l'organisateur de voyages étranger hors UE remplit ces obligations).

§ 1. CONDITIONS DE VOYAGE DE L'ANVR POUR LES VACANCES À FORFAIT

Les [droits fondamentaux relatifs aux voyages à forfait](#) sont incorporés dans les conditions de voyage d'ANVR pour les voyages à forfait et peuvent également être lus dans leur intégralité à la fin de ce document. Les voyageurs peuvent en prendre connaissance avant de réserver.

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION
2. INFORMATIONS DE L'ORGANISATEUR
3. VOS INFORMATIONS
4. CONFIRMATION/RÉVOCATION PAR L'ORGANISATEUR
5. LES MODIFICATIONS APPORTÉES PAR L'ORGANISATEUR
6. AIDE ET ASSISTANCE
7. EXÉCUTION DU CONTRAT ET RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISATEUR
8. VOS DROITS
9. SI VOUS SOUHAITEZ ANNULER
10. PAIEMENT
11. VOS AUTRES OBLIGATIONS
12. RÉCLAMATIONS
13. DIVULGATIONS
14. GARANTIE DE BONNE FIN

ARTICLE 1

INTRODUCTION

- 1.1. Ces conditions de voyage s'appliquent aux contrats de voyage à forfait que l'organisateur conclut avec vous en tant que voyageur.
- 1.2. L'organisateur peut également déclarer que ces conditions de voyage s'appliquent à des services de voyage uniques, tels que l'hébergement, la location de voiture ou les circuits en navette. L'organisateur l'indiquera alors explicitement dans l'offre.
- 1.3. En tant que voyageur, vous avez le droit de résilier le contrat de voyage dans les 24 heures suivant sa conclusion, sans donner de raisons, à moins que l'organisateur n'ait exclu ce droit dans l'offre et la confirmation en utilisant le terme : **réservation finale**. Dans ce contexte, le terme "voyageur" désigne uniquement le réservataire/demandeur principal. Vous n'avez pas de droit de rétractation si vous concluez le contrat de vacances à forfait dans les 8 semaines précédant le départ, ni dans le cas de ce que l'on appelle les "vacances-croisières".
- 1.4. **Jours ouvrables** : du lundi au vendredi de 09h00 à 17h30 et le samedi de 10h00 à 16h00, à l'exclusion des jours fériés reconnus aux Pays-Bas, sauf indication contraire expresse du gestionnaire.
Week-end : la période comprise entre le vendredi 17h30 et le dimanche soir minuit.

ARTICLE 2

INFORMATIONS DE L'ORGANISATEUR

- 2.1. L'organisateur ou, en son nom, le revendeur vous a fourni les informations standard requises par la loi ainsi que les principales caractéristiques des services de voyage avant la conclusion du présent contrat.
- 2.2. L'organisateur peut subordonner la conclusion du contrat de voyage à forfait à la souscription d'une assurance voyage et peut également vous demander de prouver que vous l'avez souscrite.

- 2.3. L'organisateur n'est pas responsable des informations générales contenues dans les photographies, les brochures, les publicités, les sites web et autres supports d'information, s'ils ont été préparés ou publiés par des tiers.
- 2.4. Si l'offre de l'organisateur est en ligne, les détails qui y sont mentionnés font partie du contrat, sauf indication contraire dans l'offre. L'offre en ligne d'un organisateur peut changer rapidement. Si vous voulez pouvoir prouver ultérieurement ce que l'offre contenait exactement, imprimez l'écran (écran d'impression) affichant l'offre de l'organisateur lors de la réservation.
- 2.5. Sans préjudice de ce qui précède, il vous incombe de vous renseigner auprès des autorités compétentes sur les passeports, les visas et les formalités sanitaires (y compris les vaccinations) et de vérifier, en temps utile avant le départ, que les informations obtenues précédemment n'ont pas été modifiées entre-temps.
- 2.6. En cas de transport aérien, le professionnel vous informera de l'identité de la compagnie aérienne opérant dès qu'elle sera connue de l'organisateur. Les heures de départ et d'arrivée définitives des éléments de transport du voyage sont indiquées au plus tard dans les documents de voyage.

ARTICLE 3

INFORMATIONS À FOURNIR PAR LE DEMANDEUR

- 3.1. En temps utile avant la conclusion du contrat, vous fournirez toutes les informations vous concernant et concernant les voyageurs que vous avez inscrits, qui peuvent être importantes pour la conclusion ou l'exécution du contrat. Il s'agit en tout cas de votre (vos) numéro(s) de téléphone mobile et de votre (vos) adresse(s) électronique(s).
- 3.2. Vous mentionnez les détails concernant votre propre état physique et mental, ainsi que ceux concernant le groupe de voyageurs que vous avez prévenus, qui peuvent être importants pour le bon déroulement du voyage.
- 3.3. Si vous manquez à votre obligation d'information, l'organisateur ou une personne agissant en son nom peut vous exclure, ainsi que les autres voyageurs, de la participation (ultérieure) au voyage. Dans ce cas, l'organisateur vous facturera tous les frais encourus.
- 3.4. Pour des raisons médicales ou autres, vous pouvez demander à l'organisateur de modifier l'offre de voyage. Si cela entraîne des frais, l'organisateur vous les communiquera. L'organisateur n'est pas obligé de donner suite à une telle demande. S'il le fait, vous êtes tenu de rembourser les frais liés à la modification.

ARTICLE 4

CONFIRMATION/RÉVOCATION PAR L'ORGANISATEUR

- 4.1. Si vous acceptez l'offre de l'organisateur, y compris les conditions déclarées applicables et la réception des informations légalement requises, le contrat sera conclu. Lors de la conclusion du contrat ou immédiatement après, vous recevrez une confirmation et/ou une facture.
- 4.2. Pour les contrats de voyage à forfait conclus par téléphone, vous n'êtes lié par le contrat qu'après confirmation du voyage par l'organisateur. Cette confirmation se fait de préférence par écrit (y compris par e-mail). Si vous versez un acompte, celui-ci constitue en tout état de cause la preuve que vous avez accepté l'offre de l'organisateur.
- 4.3. L'organisateur peut annuler le contrat de voyage dans le délai indiqué dans l'offre si le nombre d'inscriptions est inférieur au nombre minimum de participants annoncé avant la réservation. L'organisateur vous en informera au plus tard :
 - 20 jours avant le départ pour les voyages de plus de six (6) jours,
 - 7 jours avant le départ pour les voyages de deux (2) à six (6) jours ;
 - 48 heures avant le départ pour les voyages de moins de deux (2) jours.

Si vous avez déjà effectué des paiements (anticipés), l'organisateur vous remboursera dans le délai prévu à l'article 4.5.

- 4.4. L'offre de l'organisateur est sans engagement. Il peut, le cas échéant, révoquer l'offre, même après votre acceptation de l'offre et une éventuelle confirmation de sa part. L'organisateur doit procéder à la révocation le plus tôt possible, mais dans tous les cas dans les 24 heures (voyages en Europe et dans les pays méditerranéens), respectivement

dans les 48 heures (voyages vers d'autres destinations) suivant le jour de l'acceptation, en indiquant les motifs. Si vous acceptez l'offre pendant le week-end, le délai de rétractation de l'organisateur commence à courir à minuit le dimanche soir, à moins qu'il ne soit suivi d'un jour férié généralement reconnu, auquel cas le délai commence à courir à minuit le dernier jour férié.

- 4.5. Dans tous les cas où vous avez droit au remboursement de paiements déjà effectués par vous, l'organisateur doit le faire sans délai, mais en tout état de cause dans les 14 jours suivant la naissance du droit au remboursement.
- 4.6. Les erreurs et/ou fautes évidentes n'engagent pas l'organisateur de voyages. Ces erreurs et fautes - du point de vue du voyageur moyen - sont ou devraient être connues comme telles au premier coup d'œil.

ARTICLE 5

LES MODIFICATIONS APPORTÉES PAR L'ORGANISATEUR

- 5.1. L'organisateur a le droit de modifier le contrat de voyage si les changements sont insignifiants et s'il vous en a informé en temps utile de manière claire, compréhensible et attrayante. Vous ne pouvez pas refuser cette modification.
- 5.2. Si l'organisateur se voit contraint d'apporter des modifications importantes au forfait avant le début du séjour, il vous en informera de manière claire et compréhensible et vous demandera si vous souhaitez accepter les modifications proposées ou résilier le contrat sans frais. Si les modifications entraînent une réduction de la qualité ou du coût du voyage à forfait, l'organisateur fera simultanément une proposition appropriée de réduction du prix du voyage. Les modifications substantielles sont définies comme des modifications des caractéristiques principales des services de voyage visés à l'article 2.1.
- 5.3. Pour les voyages commençant 14 jours ou plus après la notification de la modification visée au paragraphe précédent, vous communiquerez votre décision à l'organisateur au plus tard 48 heures après avoir reçu la notification. Pour les voyages commençant dans les 14 jours suivant la notification, vous devez communiquer votre décision à l'organisateur sans délai et, en tout état de cause, dans les 24 heures. Si vous ne communiquez pas votre décision dans le délai prescrit, vous serez réputé avoir accepté les modifications.
- 5.4. Jusqu'à 20 jours avant le départ, l'organisateur a le droit d'augmenter le prix du voyage de 8% au maximum, mais uniquement si cela est dû à :
 - Augmentation du coût du carburant ou ;
 - L'augmentation du coût des autres sources d'énergie ou ;
 - l'augmentation des taxes ou ;
 - l'augmentation des redevances sur les services de voyage inclus dans le contrat, perçues par des tiers qui ne participent pas directement à l'exécution, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage et les taxes de départ ou d'arrivée dans les ports et/ou les aéroports.

L'organisateur peut inclure dans ses conditions supplémentaires qu'il se réserve le droit d'augmenter les prix également en cas d'augmentation des taux de change relatifs au voyage à forfait.

Vous avez droit à une réduction de prix moins les frais administratifs réels encourus si, pour les mêmes raisons, les coûts décrits dans cet article diminuent.

- 5.5. Si l'organisateur augmente le montant du voyage de plus de 8 % dans les limites de l'article 5.4, vous avez le droit de refuser cette augmentation et de résilier le contrat de voyage sans frais. Les articles 5.2 et 5.3 sont alors également d'application.
- 5.6. Nonobstant l'article 5.4, l'organisateur ne modifiera pas le prix du voyage à partir de la date à laquelle le prix total du voyage doit être payé conformément aux conditions générales de l'organisateur et à partir de la date à laquelle vous avez effectivement payé le prix du voyage.
- 5.7. Si vous n'acceptez pas les modifications et que l'organisateur ne peut pas vous proposer un autre voyage ou si vous ne l'acceptez pas, l'organisateur vous remboursera toutes les sommes que vous avez versées sans délai et, en tout état de cause, dans les 14 jours suivant la résiliation. Si vous acceptez l'alternative proposée, vous avez droit à une réduction de prix appropriée, le cas échéant.

AIDE ET ASSISTANCE

- 6.1. L'organisateur vous apporte aide et assistance si vous êtes en difficulté. Il s'agit notamment de circonstances inévitables et extraordinaires qui font que le voyage ne se déroule pas conformément aux attentes que vous pouvez raisonnablement avoir en vertu du contrat. Cette assistance consiste en une information adéquate sur les services médicaux, les autorités locales, l'assistance consulaire et l'aide à l'utilisation des moyens de communication et à la recherche d'alternatives. La partie responsable des circonstances qui ont donné lieu à cette aide et à cette assistance en supporte le coût.
- 6.2. Si ces difficultés résultent d'une intention ou d'une négligence de votre part, les frais propres de l'organisateur seront également à votre charge. Ces frais ne dépasseront pas les frais réels encourus par l'organisateur et les tiers auxquels il a fait appel.
- 6.3. Si le transport fait partie du voyage et que votre retour à la date convenue ne peut être organisé pour cause de force majeure, vous avez droit à un maximum de trois (3) nuitées gratuites dans un hébergement équivalent, si possible. Cette limitation à 3 nuits ne s'applique pas aux personnes handicapées et à leurs accompagnateurs, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés et aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition qu'ils aient informé l'organisateur de ces circonstances particulières au moins 48 heures avant le début du voyage.

ARTICLE 7

EXÉCUTION DU CONTRAT ET RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISATEUR

- 7.1. L'organisateur veillera à ce que le contrat de voyage soit exécuté conformément aux attentes que vous pouvez raisonnablement avoir en vertu du contrat. Si une partie ne peut être exécutée conformément aux accords et que vous en avez informé l'organisateur sans délai, l'organisateur veillera néanmoins à ce que le contrat soit exécuté conformément aux accords. Ceci à moins que cela ne soit impossible ou n'entraîne des coûts si élevés que vous ne pouvez raisonnablement pas exiger de l'organisateur qu'il le fasse.
- 7.2. Si une partie importante des services ne peut être exécutée, l'organisateur doit proposer des solutions de remplacement appropriées d'une qualité au moins équivalente, sans facturer de frais. Pendant la période où le contrat de voyage n'est pas exécuté conformément à ce que vous pouvez raisonnablement attendre sur la base du contrat, et également si les alternatives proposées sont de qualité inférieure, l'organisateur propose une réduction de prix appropriée.
- 7.3. Vous avez le droit de refuser les alternatives proposées si elles ne sont pas comparables à ce qui a été convenu dans le contrat de voyage. Si l'alternative proposée est de moindre qualité, vous pouvez la refuser si la réduction de prix proposée est insuffisante.
- 7.4. L'évaluation de l'offre alternative et/ou de la réduction de prix proposée tient compte de normes objectives qui ressortent de l'offre alternative. Il s'agit notamment des circonstances suivantes :
- L'emplacement de l'hébergement sur le site ;
 - La nature et la catégorie du logement ;
 - Autres services offerts par le logement.

Cette évaluation prendra également en compte

- La composition du groupe de voyageurs ;
- Les caractéristiques du/des voyageur(s) connues et confirmées par l'organisateur, y compris les circonstances personnelles déclarées par le/les voyageur(s) et acceptées et enregistrées par l'organisateur ;

- 7.5. Vous pouvez remédier vous-même à une carence et vous avez droit au remboursement des dépenses nécessaires engagées à cet effet, si
- A. Vous avez signalé en temps utile à l'organisateur que le voyage ne se déroule pas conformément aux attentes que vous pouvez raisonnablement avoir et l'organisateur ne remédie pas à ce manquement dans un délai raisonnable fixé par vous, ou si l'organisateur vous informe qu'il ne peut pas remédier à ce manquement ;
- B. Il convient de remédier immédiatement à cette carence.

- 7.6. Si le manquement a des conséquences importantes sur l'exécution du voyage et que l'organisateur n'y a pas remédié dans un délai raisonnable, vous pouvez résilier le contrat sans frais. Dans ce cas, vous avez droit à un dédommagement et/ou à une réduction de prix. Cela ne porte pas atteinte à votre droit, si le transport est inclus dans le voyage, à un rapatriement gratuit avec un transport équivalent.
- 7.7. La responsabilité de l'organisateur pour les dommages que vous avez subis est limitée à trois fois le prix du voyage, sauf si l'organisateur a agi intentionnellement ou par négligence. L'organisateur ne peut exclure ou limiter sa responsabilité pour les dommages résultant de blessures corporelles subies par le voyageur.
- 7.8. L'organisateur n'est pas responsable de l'inexécution d'une obligation si celle-ci vous est imputable, si elle est la conséquence de circonstances inévitables et extraordinaires ou si elle est imputable à un tiers qui n'a pas été engagé par l'organisateur dans le cadre de l'exécution des services de voyage.
- 7.9. Si un service compris dans le contrat de voyage est soumis à une convention ou à un règlement de l'U E, l'organisateur peut invoquer toute exclusion ou limitation de responsabilité que cette convention ou ce règlement accorde ou permet à un prestataire de services en tant que tel. En cas de cumul d'indemnités ou de réduction de prix tel que visé dans le présent article, l'organisateur peut compenser les indemnités l'une par rapport à l'autre.

ARTICLE 8

VOS DROITS**8.1. Déménagement**

- 8.1.1. Vous pouvez demander à l'organisateur de vous faire remplacer par une autre personne. Cette possibilité est soumise aux conditions suivantes :
- L'autre partie respecte toutes les conditions applicables à l'accord ; et
 - Vous soumettez la demande au plus tard 7 jours civils avant le départ, d'une manière communiquée à l'avance par l'organisateur, ou suffisamment tôt pour permettre à l'organisateur d'effectuer toutes les actions et formalités nécessaires ; et
 - Les conditions des prestataires de services impliqués dans la mise en œuvre ne s'opposent pas à cette substitution.

- 8.1.2. La personne qui s'inscrit, vous et la personne qui vous remplace êtes conjointement et solidairement responsables envers l'organisateur du paiement de la partie restante du prix du séjour, des frais de modification, des suppléments et des autres coûts résultant du remplacement.

- 8.1.3. À votre demande, l'organisateur rendra ces coûts transparents et vous fournira des documents attestant de ces coûts si vous en faites la demande.

8.2. Documents de voyage

- 8.2.1. L'organisateur indiquera dans la confirmation à quel moment et de quelle manière il mettra les documents de voyage à votre disposition.

- 8.2.2. Si vous n'avez pas reçu vos documents de voyage à la date communiquée par l'organisateur, mais au plus tard 5 jours ouvrables avant le départ, signalez-le sans délai à l'organisateur ou au détaillant.

8.3. Garantie en cas d'insolvabilité financière

- 8.3.1. Si l'organisateur n'est plus en mesure de remplir ses obligations pour cause d'insolvabilité financière, il fera en sorte que le voyage soit effectué par une autre personne ou que le prix du voyage soit remboursé ou, si le voyage a déjà été effectué en partie, qu'une partie égale du prix soit remboursée.

- 8.3.2. Si le voyage à forfait comprend le transport de personnes, cette garantie prévoit également votre rapatriement. Dans tous les cas, la garantie couvre les frais raisonnablement prévisibles, y compris le financement de l'hébergement dans l'attente d'un éventuel rapatriement et le montant du voyage déjà payé en totalité ou en partie (à l'avance), conformément aux conditions de garantie du fonds de garantie concerné.

- 8.3.3. L'organisateur fournit cette garantie en adhérant à la SGR ou à un autre fonds de garantie agréé par l'ANVR. Avant de conclure le contrat de voyage, l'organisateur fera savoir de quelle manière et dans quelles conditions il a fourni cette garantie.

SI VOUS SOUHAITEZ ANNULER

sommes que vous avez payées à l'avance. Dans ce cas, vous n'avez pas droit à une indemnisation.

- 9.1. Vous pouvez annuler le contrat de voyage avant le début du voyage à forfait. Dans ce cas, vous êtes tenu d'indemniser l'organisateur pour le préjudice qu'il subit du fait de l'annulation. Ce dommage s'élève au maximum à une fois le montant du voyage.
- 9.2. À moins que l'organisateur ne convienne d'autres dispositions avec vous, les pourcentages convenus ci-dessous (dommages-intérêts forfaitaires), qui sont basés sur le moment de l'annulation, les économies de coûts et les revenus escomptés par l'organisateur du fait de la poursuite de la vente du voyage annulé par vous, en plus des frais de réservation dus, s'appliqueront :
- En cas d'annulation jusqu'au 42e jour calendaire (non compris) avant le jour du départ : l'acompte mais pas plus de 35% du montant du voyage ;
 - Pour une annulation entre le 42e jour calendaire (inclus) et le 28e jour calendaire (exclu) avant le jour du départ : 35% du montant du voyage ;
 - Pour une annulation entre le 28e jour calendaire (inclus) et le 21e jour calendaire (exclu) avant le jour du départ : 40 % du montant du voyage ;
 - En cas d'annulation entre le 21e jour calendaire (inclus) et le 14e jour calendaire (exclu) avant le jour du départ : 50 % du montant du voyage ;
 - En cas d'annulation entre le 14e jour calendaire (inclus) et le 5e jour calendaire (exclu) avant le jour du départ : 75 % du montant du voyage ;
 - Pour une annulation à partir du 5ème jour calendaire (inclus) jusqu'au jour du départ : 90% du montant du voyage ;
 - En cas d'annulation le jour du départ ou plus tard : le montant total du voyage.

Dans ce contexte, on entend par "montant du voyage" le prix publié par l'organisateur ou en son nom, à l'exclusion des frais de réservation, des primes d'assurance et des contributions au Fonds de Calamité.

- 9.3. Si vous annulez le contrat de voyage, vous devez payer ces frais d'annulation. Si aucun frais d'annulation fixe n'a été convenu, l'organisateur fournira, à la demande du voyageur, un décompte des frais d'annulation facturés.
- 9.4. Si un voyage se compose de plusieurs parties auxquelles s'appliquent des dispositions d'annulation différentes, les dispositions spécifiques du prestataire de services s'appliquent à chaque partie. L'organisateur vous informera au plus tard lors de la réservation si des dispositions d'annulation spécifiques s'appliquent à certaines parties du voyage.
- 9.5. Si un voyageur d'un groupe de voyage annule sa part d'un contrat de voyage pour un séjour commun dans un hôtel, un appartement, une maison de vacances ou un autre lieu d'hébergement, des frais d'annulation sont dus. L'organisateur calcule ces frais sur la base des dispositions du paragraphe suivant.
- 9.6. Si la taille du groupe restant figure dans le tableau des prix pour ce logement, l'organisateur fera au(x) voyageur(s) restant(s) une proposition de modification correspondant à la nouvelle taille du groupe pour la même période et dans le même logement. Le prix du voyage pour ces voyageurs sera modifié conformément au tableau des prix. Le paiement du montant modifié du voyage est soumis aux règles de paiement habituelles de l'organisateur. Si l'offre de modification n'est pas possible ou si les voyageurs ne l'acceptent pas, le contrat sera annulé pour tous les voyageurs et tous les voyageurs seront redevables de frais d'annulation.
- 9.7. Le montant total des frais d'annulation et des frais de voyage modifiés ne doit pas dépasser le montant total des frais de voyage des voyageurs initiaux. L'organisateur déduira tout excédent du nouveau montant du voyage.
- 9.8. Les annulations envoyées les jours non ouvrables sont réputées avoir été reçues par l'organisateur le jour ouvrable suivant. Les annulations envoyées en dehors des heures de bureau mais un jour ouvrable avant l'heure d'ouverture sont réputées avoir été reçues par l'organisateur ce jour ouvrable. Les annulations envoyées en dehors des heures de bureau après l'heure de fermeture sont réputées avoir été reçues par l'organisateur le jour ouvrable suivant.
- 9.9. Si des circonstances inévitables et extraordinaires surviennent sur le lieu de destination ou dans les environs immédiats et qu'elles affectent considérablement l'exécution du voyage, et que le voyage n'a pas encore commencé, vous pouvez résilier le contrat sans frais et l'organisateur vous remboursera toutes les

- 9.10. Pour les voyages dans une région pour laquelle une calamité a été établie par la Commission des calamités du Fonds des calamités, il est supposé qu'une situation telle que décrite dans le paragraphe précédent existe. Vous pouvez alors annuler sans frais à partir de trois (3) jours civils avant le départ ou, si cela est possible et si vous le souhaitez, effectuer une nouvelle réservation.

ARTICLE 10

PAIEMENT

- 10.1. Avant la conclusion du contrat de voyage, l'organisateur vous informera de la date à laquelle le montant du voyage doit être payé (en totalité). L'organisateur peut exiger un acompte. Le montant de l'acompte vous sera communiqué avant ou au moment de la conclusion du contrat de voyage. Si vous n'avez pas rempli vos obligations financières dans le délai fixé par l'organisateur, vous êtes en défaut de paiement.
- 10.2. Si vous êtes en défaut, l'organisateur, ou quelqu'un en son nom, exigera le paiement et vous donnera 14 jours pour remplir vos obligations. Veuillez noter que si vous ne payez pas dans ce délai, le contrat sera considéré comme annulé à compter de cette date. L'organisateur déduira les montants déjà payés des frais d'annulation. Si la date de départ se situe dans ces 14 jours, vous devez payer la totalité du montant du voyage au plus tard 24 heures avant la date de départ.
- 10.3. Si vous n'avez pas payé à temps, vous serez redevable d'intérêts légaux sur le montant dû à partir de la date du défaut de paiement. Vous devez également payer les frais de recouvrement extrajudiciaires visés au paragraphe 4 du présent article après une mise en demeure.
- 10.4. Les frais extrajudiciaires ne dépassent pas 15% d'un montant de voyage jusqu'à 2 500 € ; 10 % sur les 2 500 € suivants ; 5 % sur les 2 500 € suivants
L'organisateur de voyages peut s'écarter de ces montants et pourcentages à votre avantage.

ARTICLE 11

VOS AUTRES OBLIGATIONS

- 11.1. Vous êtes tenu de vous conformer à toutes les instructions données par l'organisateur ou en son nom et vous êtes responsable des dommages causés par votre conduite, qui doit être jugée selon les normes de conduite d'un voyageur digne de ce nom.
- 11.2. Si vous causez ou pourriez causer des nuisances au point d'entraver la bonne exécution du contrat de voyage, l'organisateur peut vous exclure du (de la poursuite du) voyage, si vous ne pouvez pas raisonnablement attendre de l'organisateur qu'il poursuive le contrat. Les frais qui en résultent sont à votre charge.
- 11.3. Vous êtes tenu d'éviter et de minimiser tout dommage de votre côté.
- 11.4. Vous devez vous assurer de l'heure exacte de départ du voyage de retour au moins 24 heures avant l'heure de départ indiquée.

ARTICLE 12

PLAINTES (PROCÉDURE)

Pendant le voyage

- 12.1. Sans préjudice de l'article 7, vous devez signaler sans délai toute plainte concernant l'exécution du contrat sur place afin qu'une solution puisse être recherchée. Pour ce faire, vous devez vous adresser - dans l'ordre - à :
1. Le prestataire de services concerné ;
 2. Le guide touristique ou, s'il n'est pas présent ou joignable ;
 3. L'organisateur.
- 12.2. Si le défaut n'est pas éliminé et nuit à la qualité du voyage, vous devez en tout état de cause le signaler immédiatement, c'est-à-dire sans délai imputable, à l'organisateur aux Pays-Bas.
- 12.3. Si un problème n'est pas résolu de manière satisfaisante sur place, l'organisateur veille à ce qu'il soit possible de l'enregistrer sous la forme d'une plainte (rapportage de plainte).
- 12.4. L'organisateur fournira des informations sur la procédure à suivre sur place, les

12.5. Si vous ne respectez pas l'obligation de déclaration et/ou n'enregistrez pas la plainte de la manière spécifiée par l'organisateur et que, par conséquent, le prestataire de services ou l'organisateur n'a pas eu la possibilité de remédier à la défaillance, votre droit éventuel à une indemnisation (en tout ou en partie) peut devenir caduc.

Après le voyage

12.6. Si votre plainte n'est pas résolue à votre satisfaction, vous devez la soumettre dès que possible, mais au plus tard deux mois après la fin du voyage (ou du service dont vous avez bénéficié) ou après la date de départ initiale si le voyage n'a pas eu lieu, de la manière prescrite. Si une copie du rapport de réclamation est disponible, veuillez la joindre.

12.7. Si la plainte concerne la conclusion d'un contrat, vous devez la soumettre au bureau de réservation dans les plus b r e f s délais, et au plus tard dans les deux mois suivant la date à laquelle vous avez eu connaissance des faits s u r lesquels porte la plainte.

12.8. Si vous ne déposez pas votre plainte à temps, l'organisateur peut décider d e ne pas l'examiner, à moins que vous ne soyez pas raisonnablement en tort.

12.9. L'organisateur vous donnera une réponse substantielle au plus tard un mois après avoir reçu la plainte.

ARTICLE 13

DIVULGATIONS

13.1. Si votre plainte n'est pas résolue à votre satisfaction ou si vous n'obtenez pas de solution satisfaisante, vous pouvez, si vous le souhaitez, soumettre le litige à la Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP à La Haye (www.degeschillencommissie.nl) dans un délai de vingt-quatre (24) mois à compter de la date à laquelle votre plainte a été soumise à l'organisateur. Le Comité ne traite que les plaintes émanant de personnes physiques.

13.2. Le Comité des litiges statue dans les conditions prévues par le règlement applicable. La décision du Comité des litiges est rendue par un avis contraignant pour les parties. Vous devrez payer des frais pour le traitement d'un litige.

13.3. Tous les droits d'action expirent deux ans après la fin du voyage ou, si le voyage n'a pas eu lieu, deux ans après la date de départ initiale.

13.4. Si vous ne souhaitez pas recourir à la procédure d'avis contraignant mentionnée au paragraphe précédent, vous avez le droit de vous adresser au tribunal compétent.

13.5. Le droit néerlandais s'applique aux accords conclus, modifiés ou complétés sur la base de ces conditions de voyage, à moins qu'un autre droit ne s'applique sur la base de règles impératives.

13.6. Seul un tribunal néerlandais est compétent pour connaître de ces litiges, à moins qu'un autre tribunal ne soit compétent en vertu de règles impératives.

ARTICLE 14

GARANTIE DE BONNE FIN

14.1. L'ANVR garantit à ses membres le respect de l'avis contraignant de la Commission des litiges de voyage, à moins que le membre ne soumette l'avis contraignant au tribunal pour annulation dans les deux mois suivant son envoi. Cette garantie sera renouvelée si l'avis contraignant est confirmé après examen par le tribunal et que le jugement qui en découle est devenu définitif.

14.2. La garantie de l'ANVR est limitée à 10.000 € par avis contraignant. L'ANVR accorde cette garantie à condition que, si vous l'invoquez, vous transfériez (cédiez) votre créance fondée sur l'avis contraignant à l'ANVR jusqu'à concurrence du montant payé, en même temps qu'il est fait droit à votre appel à la garantie d'exécution.

14.3. L'ANVR ne fournit pas de garantie de conformité si, avant que le litige n'ait été traité par la Commission des litiges voyages en session et qu'une décision finale n'ait été rendue, l'une des situations suivantes s'applique :

- l'affilié a bénéficié d'une suspension des paiements ; ou
- le membre a été déclaré en faillite ; ou
- les activités commerciales du membre ont effectivement cessé.

Dans ce dernier cas, c'est la date à laquelle la cessation d'activité a été inscrite au registre du commerce ou une date antérieure, pour laquelle l'ANVR peut rendre plausible la cessation effective des activités de l'entreprise, qui est déterminante.

14.4. L'application de la garantie de bonne fin nécessite une d e m a n d e écrite auprès de l'ANVR (www.anvr.nl).

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 c o n t r a t incombe toujours à au moins un commerçant.
- Le voyageur recevra un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact par l e q u e l 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 dépasse 8 % du prix du voyage à 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, autre que le prix, est modifié de manière substantielle, le voyageur peut résilier le contrat sans p a y e r de frais de résiliation et reçoit un remboursement intégral. Si le professionnel responsable du voyage à forfait l'annule avant le début du voyage à forfait, 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 d e 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 le 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, un autre forfait approprié doit être proposé au voyageur sans frais supplémentaires. Si les services ne sont pas exécutés comme convenu, que cela a un impact significatif sur l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur n'a pas remédié au 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'insolvabilité de l'organisateur ou, le cas échéant, du détaillant survient après le début du voyage à forfait et que le transport est inclus dans le voyage à forfait, le rapatriement du voyageur est assuré. Nous nous sommes dotés d'une protection contre l'insolvabilité auprès de l'organisation mentionnée dans la confirmation de réservation. Si les services ne peuvent être fournis en raison de notre insolvabilité, les voyageurs peuvent s'adresser à cette organisation.

Directive (UE) 2015/2302, telle que transposée en [droit national](#).

§ 2. CONDITIONS LIÉES À L'ORGANISATION DES VOYAGES (CONDITIONS GÉNÉRALES)

Ces **droits fondamentaux GRA** sont également incorporés dans les conditions générales du forfait de voyage lié à ANVR. Les voyageurs peuvent toutefois en prendre connaissance avant de réserver.

ARTICLE 1 APPLICABILITÉ ET DÉFINITIONS

1. En cas d'arrangement de voyage lié, les accords suivants s'appliquent en plus de ce qui est prévu au point 3 (Conditions de réservation).
2. Il y a arrangement de voyage lié si le professionnel sert d'intermédiaire pour la conclusion de deux ou plusieurs contrats différents portant sur différents types de services de voyage que vous souhaitez pour les mêmes vacances ou le même voyage et qui ne constituent pas un voyage à forfait :
 - I. pour lesquels vous concluez plusieurs accords avec différents prestataires de services de voyage qui, au cours d'une visite ou d'un contact avec le commerçant, ont facilité la sélection et le paiement séparés des services de voyage, ou
 - II. le professionnel facilite spécifiquement l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'une autre personne à condition que vous concluez le second contrat au plus tard 24 heures après la conclusion du premier contrat avec l'agent de voyages.
3. Si, en dépit de ce qui précède, l'accord est qualifié d'accord de voyage, les conditions de voyage de l'ANVR s'appliquent.

ARTICLE 2 GARANTIE EN CAS D'INSOLVABILITÉ FINANCIÈRE

1. Si le professionnel a facilité un arrangement de voyage couplé et a reçu le prix du voyage de votre part dans ce cas, mais n'est pas en mesure d'exécuter ou de continuer à exécuter le service de voyage en raison d'une insolvabilité financière, il veille à ce que le prix du voyage qu'il a reçu soit remboursé au voyageur ou, si le service de voyage a été partiellement exécuté, à une partie proportionnelle de celui-ci. Si le professionnel est responsable du transport de passagers, les mesures prévoient également le rapatriement conformément aux conditions de garantie du fonds de garantie concerné.
2. Le professionnel fournit cette garantie en adhérant à un fonds de garantie agréé par l'ANVR. Avant la conclusion du premier contrat, le professionnel fera savoir de quelle manière et dans quelles conditions il a fourni cette garantie.

ARTICLE 3 EXIGENCES EN MATIÈRE D'INFORMATION

1. Le professionnel qui facilite un arrangement de voyage lié vous indique, avant que vous ne soyez lié par le contrat conduisant à la conclusion d'un arrangement de voyage lié, d'une manière claire, compréhensible et accrocheuse, que :
 - A. vous ne pouvez pas faire valoir les droits qui s'appliquent exclusivement aux voyages à forfait en vertu de la loi et chaque prestataire de services de voyage est seul responsable de la bonne exécution contractuelle de ses propres services ;
 - B. vous avez droit à la protection contre l'insolvabilité conformément aux dispositions de l'article 2.
2. Pour remplir cette obligation d'information, le commerçant vous fournit également les informations standard prescrites.
3. Si le professionnel ne fournit aucune information ou fournit des informations incorrectes, un certain nombre de dispositions légales s'appliqueront au contrat de voyage à forfait, à savoir les dispositions relatives à la substitution, les dispositions relatives à l'exécution du voyage à forfait et les possibilités d'annulation, la procédure de réclamation et les obligations d'aide et d'assistance.

VOUS VOULEZ EN SAVOIR PLUS ?

[Notre vidéo](#) sur la chaîne YouTube de l'ANVR vous explique en 2 minutes dans quels cas il s'agit d'un arrangement de voyage lié.

§ 3 CONDITIONS DE RÉSERVATION DE L'ANVR POUR LES SERVICES DE VOYAGE INDIVIDUELS

TABLE DES MATIÈRES

1. DISPOSITIONS INTRODUCTIVES
2. LA MISSION EN GÉNÉRAL
3. L'ORDRE DE RÉSERVATION
4. PAIEMENTS
5. PASSIF
6. DOCUMENTS
7. INTÉRÊTS ET FRAIS DE RECouvreMENT
8. RÉCLAMATIONS
9. DIVULGATIONS
10. GARANTIE DE BONNE FIN

ARTICLE 1 DISPOSITIONS INTRODUCTIVES

1. Les présentes conditions de réservation s'appliquent lorsque vous réservez une ou plusieurs prestations de voyage uniques, à moins que les conditions de voyage de l'ANVR ne s'appliquent.
2. Dans ces conditions, sauf indication contraire dans l'article, les définitions suivantes s'appliquent : **Agent de voyage** : la personne qui, dans le cadre de son activité, conseille, informe et/ou sert d'intermédiaire pour la conclusion d'accords dans le domaine des voyages. **Prestataire de services** : le transporteur, le fournisseur d'hébergement, l'organisateur de voyages et/ou d'autres prestataires de services dans le domaine du voyage, avec lesquels vous concluez un contrat et qui, sous réserve des conditions générales applicables, sont seuls responsables de l'exécution du service.
Voyageur :
 - A. le donneur d'ordre (notifiant), ou
 - B. d'autres personnes que le mandant pour le compte duquel le mandant conclut un contrat et qui accepte ce contrat.**Cession** : l'accord entre vous et l'agent de voyages, par lequel l'agent de voyages s'engage envers vous à fournir des services de voyage.
Jours ouvrables : du lundi au vendredi de 9 heures à 17 h 30 et le samedi de 10 heures à 16 heures, à l'exclusion des jours fériés reconnus aux Pays-Bas, sauf si le destinataire déclare expressément que d'autres heures d'ouverture s'appliquent à lui.
Frais de réservation : Le montant facturé par l'agent de voyage pour son service.
3. L'agent de voyage ANVR (également appelé revendeur, négociant ou agent de réservation) est un prestataire de services dans le domaine du voyage. Il peut fournir des informations, des conseils et/ou effectuer des réservations. L'agent de voyage fournit ces services en votre nom. Les conditions générales de réservation de l'ANVR s'appliquent à toutes les formes de services fournis par l'agent de voyage.

4. Si vous réservez un voyage auprès d'un organisateur ANVR, auquel s'appliquent les conditions de voyage ANVR, ces conditions de voyage ANVR s'appliquent exclusivement à l'ensemble du projet, depuis le conseil jusqu'à la réalisation du voyage à forfait. Même si l'agent de voyages organise lui-même des voyages ou ajoute des prestations de voyage à des voyages à forfait existants d'un autre organisateur, il est considéré comme l'organisateur du voyage. Les conditions générales de ANVR Travel s'appliquent également à ce voyage, complétées par les conditions de l'agent de voyages en matière d'acompte et/ou d'annulation.
5. L'agent de voyage peut effectuer une réservation pour vous. Il conclut ensuite un accord entre vous et le prestataire de services que vous avez choisi. L'agent de voyages lui-même n'est pas partie à l'accord final. Il peut réserver des billets d'avion, par exemple, ou des billets de train, des billets de théâtre et des chambres d'hôtel, ou encore souscrire une assurance en votre nom.
6. Vous ne disposez d'aucun droit de rétractation en ce qui concerne les réservations effectuées en votre nom auxquelles s'appliquent les présentes conditions de réservation de l'ANVR.

7. L'agent de voyage n'est pas responsable de la bonne exécution du service réservé par son intermédiaire. Seules les conditions générales du prestataire de services (p a r exemple, la compagnie aérienne ou l'hôtel) s'appliquent. Toutefois, l'agent de voyages est bien entendu responsable de la bonne exécution du s e r v i c e qu'il a fourni, comme des conseils appropriés et un traitement correct de la réservation.

8. L'agent de voyages peut, pour la prestation de son service, facturer des frais s'il vous en communique le montant à l'avance.

ARTICLE 2

LA MISSION EN GÉNÉRAL

1. Le contenu de la mission peut consister à vous informer et à vous conseiller, ainsi qu'à réserver pour vous, dans la mesure du possible, le service que vous souhaitez.
2. Vous êtes lié à l'agent de voyage et au prestataire de services après avoir passé la commande, qu'ils soient ou non en mesure de vous fournir une confirmation immédiate.
3. Si l'agence de voyages vous adresse directement une confirmation (de commande), cette confirmation fait foi de l'accord qui y est décrit, à moins que vous ne vous y opposiez sans délai (dans les 24 heures).
4. Même si l'agence de voyages n'est pas en mesure de fournir la confirmation de la commande immédiatement et qu'elle l'envoie après, vous pouvez toujours vous opposer à la confirmation de la commande sans délai (dans les 24 heures) après l'avoir reçue.
5. Si vous ne vous y opposez pas ou si vous ne vous y opposez pas à temps, la confirmation de la commande sert de preuve de l'existence du contrat et de son contenu. Vous pouvez bien entendu apporter des contre-preuves.
6. Lorsque vous effectuez une réservation par l'internet ou d'autres canaux multimédias, l'agent de voyages organise le processus de réservation de manière à ce que vous soyez informé que vous concluez un contrat avant d'effectuer la réservation. Lorsque l'agent de voyages confirme la réservation, vous êtes lié par cet accord.
7. Vous êtes responsable envers l'agent de voyages des obligations découlant du contrat et envers le prestataire de services des obligations découlant du contrat conclu avec ce prestataire de services. Les autres voyageurs sont responsables de leur part du contrat.

ARTICLE 3

L'ORDRE DE RÉSERVATION

1. Votre devoir d'information

Vous fournirez toutes les données vous concernant et concernant les voyageurs que vous avez inscrits, qui peuvent être utiles à l'exécution de la mission, en temps utile avant que la mission ne soit confiée. Il s'agit au moins de votre (vos) numéro(s) de téléphone portable et de votre (vos) adresse(s) électronique(s).

Vous mentionnez également des détails concernant votre état physique et mental et celui de vos compagnons de voyage qui peuvent être pertinents pour l'exécution des services.

2. Changements de prix

L'agent de voyage ne peut pas modifier les prix des services réservés à votre demande. Ces prix peuvent être modifiés conformément aux conditions générales du prestataire de services. L'agent de voyages n'est pas responsable de ces modifications. L'agent de voyages vous informera de toute modification dans les meilleurs délais.

3. Annulations/modifications par le client

Toute modification de la (des) commande(s) passée(s) ou toute annulation de services réservés ne peut être effectuée que les jours ouvrables et uniquement à votre demande. Si, à votre demande, l'agent de voyages apporte une modification aux réservations effectuées ou si vous annulez des services réservés, l'agent de voyages facturera les frais y afférents s'il vous a communiqué ces frais en temps utile - avant que la modification ne devienne définitive. Outre les frais d'annulation ou de modification facturés par le prestataire de services, il peut s'agir également des frais encourus par l'agent de voyages pour effectuer la modification ou l'annulation.

4. L'agent de voyages vous enverra exclusivement toutes les communications relatives à la commande de réservation.

ARTICLE 4

PAIEMENTS

1. Vous devez payer les montants dus de la manière indiquée par l'agent de voyages et dans le délai imparti. L'agent de voyages est autorisé
 - le cas échéant au nom et pour le compte du (des) prestataire(s) de services concerné(s)
 - recouvrer les montants dus.

2. Lorsque vous passez la (les) commande(s), l'agent de voyages peut exiger un acompte qui, en tout état de cause, ne peut excéder le montant spécifié dans les conditions générales du (des) prestataire(s) de services concerné(s) (le cas échéant), majoré des frais de réservation. Si l'agent de voyages exige un acompte, il vous en communique le montant avant la conclusion du c o n t r a t .
3. Vous devez vous assurer que l'agence de voyages a reçu le solde du montant dû au plus tard à la date indiquée dans la confirmation/facture. En cas de divergence entre la confirmation et la facture, la confirmation prévaut.
4. Si vous ne payez pas à temps, l'agence de voyages vous enverra un rappel de paiement, sans frais, après cette date et vous donnera la possibilité de payer le montant dû dans les quatorze jours suivant la réception du rappel. Si vous ne payez pas même à cette date, vous serez en défaut et le(s) contrat(s) sera(ont) considéré(s) comme annulé(s), sauf si les conditions générales du(des) prestataire(s) de services concerné(s) (le cas échéant) en disposent autrement. L'agent de voyages est en droit de facturer ou de déduire de l'acompte reçu les frais liés à l'annulation et spécifiés à l'avance. Si vous réservez le voyage dans les 14 jours précédant le départ et que vous ne payez pas à temps, vous êtes immédiatement en défaut.
5. L'agent de voyage n'effectuera les remboursements qu'à vous.

ARTICLE 5 PASSIF

1. L'agent de voyages e x e r c e s o n activité avec le soin d'un bon entrepreneur.
2. L'agent de voyages n'assume aucune responsabilité pour les actes et/ou omissions du/des prestataire(s) de services concerné(s), ni pour l'exactitude des informations fournies par ce(s) prestataire(s) de services. L'agent de voyages n'est pas responsable des photographies, brochures, publicités, sites web et autres supports d'information dans la mesure où ils ont été préparés ou publiés sous la responsabilité de tiers.
3. Si l'agent de voyages a commis une faute et que vous ou votre compagnon de voyage subissez un dommage (y compris un dommage dû à une perte de jouissance), la responsabilité de l'agent de voyages est limitée à un maximum de trois fois la valeur des services facturés par l'agent de voyages.
4. L'agence de voyages exclut toute responsabilité pour les dommages contre lesquels vous êtes assuré (par e x e m p l e en souscrivant une assurance voyage et/ou annulation ou une assurance maladie) et pour les dommages que vous subissez dans le cadre de v o t r e profession ou de votre entreprise. Il s'agit notamment des dommages causés par le fait de manquer des correspondances et/ou de ne pas arriver à l'heure à votre destination.
5. Les exclusions et limitations de responsabilité énoncées dans le présent article s'appliquent également au personnel de l'agent de voyages.

ARTICLE 6 DOCUMENTS

1. Au plus tard à la conclusion du contrat, l'agent de voyages vous fournira des informations générales sur les passeports, les visas et les éventuelles formalités sanitaires (y compris les vaccinations) correspondant à votre nationalité néerlandaise.
2. Il est de votre responsabilité d'obtenir les informations complémentaires nécessaires auprès des autorités compétentes et de vérifier en temps utile avant le départ que les informations obtenues précédemment n'ont pas changé entre-temps.
3. Il vous incombe de vous munir des documents nécessaires, tels qu'un passeport en cours de validité ou, le cas échéant, une carte d'identité et les visas requis, la preuve des immunisations et des vaccinations, le permis de conduire et la carte verte.
4. Si vous ne pouvez pas effectuer le voyage (dans son intégralité) en raison de l'absence d'un d o c u m e n t (valable), cette situation et toutes les conséquences qui en découlent sont à votre charge, sauf si l'agent de voyages a promis de s'occuper de ce document et que l'absence de celui-ci peut lui être imputée, ou si l'agent de voyages a manqué à son obligation d'information visée au paragraphe 1.

ARTICLE 7

INTÉRÊTS ET FRAIS DE RECouvreMENT

1. Si vous ne payez pas à temps, vous devrez payer des intérêts sur le montant dû à partir de la date du défaut de paiement. Le montant de ces intérêts est de :
 - Pour les paiements relatifs à la commande effectuée par l'agence de voyages : le taux d'intérêt légal ;
 - Pour les paiements relatifs au(x) service(s) fourni(s) par le prestataire de services : le taux d'intérêt légal ou, si le prestataire de services applique un taux d'intérêt différent, ce dernier taux, si l'agent de voyages vous a communiqué ce taux, ou sa localisation, avant la conclusion du contrat.
2. En outre, après un rappel, vous êtes tenu de payer les frais extrajudiciaires. Ceux-ci s'élèvent à 15 % du montant facturé jusqu'à 2 500 € ; 10 % sur les 2 500 € suivants et 5 % sur les 5 000 € suivants, avec un minimum de 40 €.

ARTICLE 8

RÉCLAMATIONS

1. Vous devez déposer une plainte concernant une réservation effectuée par l'agent de voyages et/ou des conseils et informations fournis par l'agent de voyages dans les deux mois suivant la date à laquelle vous avez pris connaissance des faits sur lesquels porte la plainte.
2. L'agent de voyages vous donnera une réponse substantielle par écrit au plus tard un mois après avoir reçu la plainte.

ARTICLE 9

DIVULGATIONS

1. Si votre plainte n'est pas résolue à votre satisfaction dans un délai raisonnable, ou si vous n'obtenez pas satisfaction à cet égard, vous pouvez, si vous le souhaitez, soumettre le litige à la Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP à La Haye (www.degeschillen-commissie.nl) dans un délai de 12 mois à compter de la date d'introduction de votre plainte auprès de l'agent de voyages. La commission ne traite que les plaintes émanant de personnes physiques.
2. Le Comité des litiges statue dans les conditions prévues par les règlements pertinents. La décision du Comité des litiges est rendue sous la forme d'un avis contraignant pour les parties. Vous devrez payer des frais pour le traitement d'un litige ;
3. Le droit néerlandais s'applique au contrat de mission que vous concluez sur la base de ces présentes conditions de réservation, ainsi qu'aux modifications et ajouts qui y sont apportés, à moins qu'un autre droit ne s'applique sur la base de règles impératives.
4. Si vous ne souhaitez pas utiliser la procédure auprès de la commission des litiges de voyage mentionnée au point 9.1, vous avez le droit de vous adresser au tribunal compétent.
5. Tous les droits d'action expirent un an après la fin du (des) service(s) réservé(s) ou, si le voyage n'a pas eu lieu, un an après la date de départ initiale.
6. Si vous n'utilisez pas l'option d'engager la Geschillencommissie Reizen, les tribunaux néerlandais seront exclusivement compétents pour tout litige entre les parties, à moins qu'un autre tribunal ne soit compétent en vertu de règles impératives.

ARTICLE 10

GARANTIE DE BONNE FIN

1. L'ANVR garantit le respect par ses membres des avis contraignants de la Commission des litiges de voyage, sauf si le membre soumet l'avis contraignant au tribunal pour annulation dans un délai de deux mois à compter de son envoi. Cette garantie est renouvelée si l'avis contraignant a été confirmé après examen par le tribunal et que le jugement qui le confirme est devenu définitif.

2. La garantie de l'ANVR est limitée à 10.000 € par avis contraignant. L'ANVR accorde cette garantie à condition que, si vous l'invoquez, vous transfériez (cédiez) votre créance fondée sur l'avis contraignant à l'ANVR jusqu'à concurrence du montant payé, en même temps que votre recours à la garantie d'exécution est honoré.
3. L'ANVR ne fournit pas de garantie de bonne fin avant que vous n'ayez rempli les conditions d'admission (paiement du droit de réclamation, retour du questionnaire rempli et signé, et dépôt éventuel) pour que le litige soit traité.
4. L'ANVR ne fournit pas de garantie de conformité si, avant que le litige n'ait été traité par la Commission des litiges voyages en séance et qu'une décision finale n'ait été rendue, l'une des situations suivantes s'applique :
 - le membre a bénéficié d'une suspension des paiements ou
 - le membre a été déclaré en faillite ou
 - les activités commerciales du membre ont effectivement cessé.

Dans ce dernier cas, c'est la date à laquelle la cessation d'activité est inscrite au registre du commerce ou une date antérieure, pour laquelle l'ANVR peut rendre plausible la cessation effective de l'activité commerciale, qui est déterminante.

5. L'application de la garantie d'exécution nécessite un recours écrit au préalable de l'ANVR (www.anvr.nl).

§ 4 PRINCIPES

Négociant : toute personne qui vend des services de voyage, qu'elle agisse en tant qu'organisateur, revendeur, prestataire de services de voyage ou négociant facilitant un arrangement de voyage lié (GRA).

Organisateur : le professionnel qui organise un voyage à forfait et le propose directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel, ou le professionnel qui est considéré comme responsable d'un voyage à forfait.

Revendeur : commerçant, autre que l'organisateur, qui propose des vacances à forfait organisées par l'organisateur.

Voyageur : toute personne autre qu'un commerçant qui cherche à conclure un contrat en vertu de la présente loi ou qui a droit à l'exécution d'un contrat en vertu de la présente loi.

Point de vente : espace de vente au détail, mobile ou non, ou site web de vente au détail ou plateforme de vente en ligne équivalente à l'espace, y compris les sites web de vente au détail ou les plateformes de vente en ligne proposés aux voyageurs en tant que plateforme unique, y compris un service téléphonique.

Force majeure : une circonstance inévitable et extraordinaire, donc une situation indépendante de la volonté de la partie qui l'invoque, dont les conséquences n'auraient pu être évitées malgré toutes les précautions raisonnables.

Vacances à forfait : combinaison d'au moins deux types de services de voyage différents pour le même voyage ou les mêmes vacances, en cas :

- I. ces services sont combinés par un opérateur, éventuellement à la demande ou selon le choix du voyageur, avant la conclusion d'un contrat unique couvrant l'ensemble des services ; ou
- II. ces services, que des accords distincts soient ou non conclus avec les différents prestataires de services de voyage :
 1. achetés dans un point de vente et choisis avant que le voyageur n'accepte de payer ;
 2. offerts, achetés ou facturés à un prix commun ou total ;
 3. vantés ou achetés sous le terme de "vacances à forfait" ou sous un terme similaire ;
 4. combinés après la conclusion d'un contrat par lequel le professionnel permet au voyageur de choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage ; ou
 5. achetés auprès de différents commerçants par le biais de procédures de réservation en ligne interconnectées, lorsque le nom, les détails du paiement et l'adresse électronique du voyageur sont fournis par le commerçant avec lequel le contrat initial est conclu à un ou plusieurs autres commerçants et qu'un contrat est conclu avec ce ou ces derniers au plus tard 24 heures après l'achat du voyageur par le commerçant avec lequel le contrat initial est

VOUS VOULEZ EN SAVOIR PLUS ?

[Notre vidéo](#) sur le canal YouTube de l'ANVR vous explique en 2 minutes le rôle du revendeur.

conclu.

la confirmation de la réservation du premier service de voyage ; sauf si un type de service de voyage est combiné avec un ou plusieurs autres services touristiques qui :

- ne constituent pas une part significative de la valeur de la combinaison, ne font pas l'objet d'une publicité en tant que caractéristique essentielle de la combinaison ou ne représentent pas autrement une caractéristique essentielle de la combinaison ;
- sont sélectionnées et prises en charge uniquement après le début de l'exécution d'une prestation de voyage

Arrangement de voyage lié (GRA) : au moins deux types différents de services de voyage achetés pour le même voyage ou les mêmes vacances, qui ne constituent pas un voyage à forfait et pour lesquels des contrats distincts sont conclus avec différents prestataires de services de voyage, avec un commerçant :

- I. facilite, au cours d'une visite ou d'un contact unique avec son propre point de vente, la sélection et le paiement séparés de chaque service de voyage par le voyageur ; ou
- II. facilite spécifiquement l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre opérateur, un contrat étant conclu avec cet autre opérateur au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage ; sauf si un type de service de voyage et un ou plusieurs autres services touristiques sont achetés et que ces derniers services ne constituent pas une part substantielle de la valeur combinée des services et ne sont pas présentés comme un élément essentiel du voyage ou des vacances et ne représentent pas autrement un élément essentiel du voyage ou des vacances

Services de voyage : service concernant :

- I. le transport de passagers ;
- II. le logement qui n'est pas un élément essentiel du transport de passagers et qui n'est pas destiné à l'habitation ;
- III. les voitures de location, les autres véhicules à moteur au sens de l'article 3, paragraphe 11, de la directive 2007/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 5 septembre 2007 établissant un cadre pour la réception des véhicules à moteur, de leurs remorques et des systèmes composants et entités techniques destinés à ces véhicules (JOUE, L 263), ou les motocycles nécessitant un permis de conduire de catégorie A conformément à l'article 4, paragraphe 3, point c), de la directive 2006/126/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 décembre 2006 relative au permis de conduire (JOUE, L 403) ;
- IV. les autres services touristiques qui ne font pas partie intégrante d'un service de voyage au sens des points i), ii) ou iii) ;

Contrat de voyage à forfait : contrat relatif à l'ensemble du voyage à forfait ou, si le voyage à forfait est fourni dans le cadre de contrats séparés, tous les contrats relatifs aux services de voyage qui font partie du voyage à forfait.

Leusden, décembre 2023
Copyright ANVR

DES VACANCES AGRÉABLES AVEC "BETTER HOLIDAYS"

En tant que première organisation de l'industrie du voyage au monde, l'ANVR, avec tous ses membres opérateurs de voyage, s'est engagée à prendre des mesures dans les domaines du transport, de l'hébergement et du divertissement.

Qu'il s'agisse de vacances permettant de profiter d'une nature intacte, de découvrir la culture locale, de rencontrer de nouvelles personnes ou de goûter un délicieux plat local, avec le programme "De meilleures vacances", nous travaillons sur des vacances qui offrent de meilleurs endroits et de plus belles expériences, aujourd'hui et à l'avenir. Pour vous en tant que voyageur, pour les personnes vivant sur le lieu de vacances et pour les générations futures.

ANVR souhaite contribuer activement à l'amélioration de l'environnement. Elle coopère donc à des vacances "sans plastique" et "respectueuses des animaux", s'engage à réduire et à compenser son empreinte carbone et s'engage en faveur de la responsabilité sociale des entreprises.

En tant qu'industrie du voyage, nous soutenons depuis des années les campagnes de

Defence for Children pour lutter contre l'exploitation des enfants dans les pays de vacances (www.defenceforchildren.nl).

Sachez que l'exploitation sexuelle des enfants est punissable aux Pays-Bas, même si le crime a été commis à l'étranger. Soyez vigilant et signalez les abus à www.dontlookaway.nl.

TOUT CE QU'IL FAUT SAVOIR POUR VOYAGER !

forme européenne **de règlement des** litiges de voyage (**ODR**). Elle statue sur les litiges survenus entre les voyageurs et les compagnies ANVR. La décision est contraignante.

Voyagez sans souci avec votre voyage réservé par ANVR

Bon choix : réservez auprès d'une agence de voyage

ANVR ! Les 6 assurances font la différence :

1. Des conditions équitables pour vous
2. Votre argent entre de bonnes mains
3. Votre voyage en toute sécurité
4. Vous voyagez de manière responsable
5. Vos données en sécurité
6. Sécurité pour vous en cas de plaintes.

290 organismes de voyage, 493 agences de voyage et 950 conseillers en voyages indépendants sont membres de l'ANVR et ont des conditions générales favorables aux consommateurs qui ont été convenues avec l'Association des consommateurs. Tous ont une assurance responsabilité civile et vous donnent des conseils d'experts sur les informations actuelles concernant les voyages et les pays, ainsi que sur les mesures sanitaires. Bien entendu, les membres de l'ANVR suivent les recommandations de voyage du ministère des affaires étrangères. Vous les trouverez pour les vacances et les voyages d'affaires sur www.anvr.nl (Informations sur les voyages par destination) et sur www.nederlandwereldwijd.nl. Votre voyage de vacances ou d'affaires sera organisé dans les moindres détails. Qu'il s'agisse d'un voyage complet ou d'éléments individuels tels que le billet, l'assurance ou l'hôtel.

Les compagnies de voyage ANVR sont affiliées à la Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR), SGRZ (fonds de garantie pour le marché des entreprises), Stichting Garantiefonds Specialistische Touroperators (GGTO), Stichting VZR Garant ou disposent d'un système de garantie similaire. Elles sont également affiliées à la Geschillencommissie Reizen et à la Stichting Calamiteitenfond Reizen ou offrent une couverture similaire.

Lorsqu'ils partent en autocar des Pays-Bas, les membres de l'ANVR ne travaillent qu'avec des compagnies de voitures de tourisme certifiées ISO9001, complétées par les exigences légales susmentionnées dans le document de sécurité de l'ANVR ou l'équivalent. La sécurité du transport par autocar est importante. La norme ISO9001 est un certificat international.

GARANTIE FINANCIÈRE

Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR) protège les fonds de voyage prépayés des voyageurs (personnes physiques) qui réservent un voyage auprès d'un participant SGR. Tous les contrats de voyage, d'hébergement et de transport, à l'exception des contrats individuels de transport aérien, sont couverts par SGR conformément au système de garantie SGR (www.sgr.nl).

Pendant des années, cette garantie sur vos vacances réservées était gratuite. Mais à partir du 1er février 2021, chaque consommateur qui réserve un voyage auprès d'un organisme de voyage membre de la SGR paiera 5 euros par personne et par réservation, car même après la crise de la corona, le fonds de garantie doit être là pour vous, afin que vous puissiez continuer à **voyager sans souci**. Une garantie similaire pour les vacances à forfait est offerte par le Garantiefonds GGTO (www.stichting-ggto.nl), la **Stichting VZR Garant** ou une autre alternative jugée équivalente par l'ANVR. Les clients professionnels (sociétés, entreprises, groupes, chorales, écoles, associations, etc.) peuvent bénéficier de la garantie SGRZ si l'entreprise de voyage concernée a adhéré à SGRZ (www.sgrz.nl). Les participants à un fonds de garantie peuvent facturer au consommateur, comme le fait également SGR, une contribution par voyageur ou par réservation.

CALAMITÉS

L'objectif de la Fondation du Fonds des calamités de voyage (Calamiteitenfond) est d'aider financièrement les voyageurs dont le voyage déjà entamé ne peut être poursuivi en raison d'une calamité, conformément au système de garantie du Fonds des calamités (www.calamiteitenfond.nl).

Le comité de calamité du Fonds de calamité détermine s'il s'agit d'une calamité (imminente) et d'une situation distribuable. Dans le cas d'une situation distribuable, les voyageurs ont le droit d'annuler gratuitement les voyages non encore entamés à partir de 3 jours avant le départ.

COMITÉ D'ARBITRAGE DES VOYAGES

Vous avez une réclamation concernant votre voyage et vous ne parvenez pas à la résoudre avec votre organisateur ? Adressez-vous à la Commission indépendante des litiges de voyage (www.degeschillencommissie.nl) ou consultez le site web [de la Plate-](#)

IL EST ÉGALEMENT IMPORTANT DE SAVOIR

LE PLAISIR DES VACANCES GARANTI

Il est conseillé de souscrire une assurance voyage et annulation lors de la réservation. L'assurance voyage peut être exigée par l'organisateur. L'assurance annulation est utile si, par exemple, vous êtes contraint d'annuler votre voyage. Mais aussi si vous manquez des vacances en raison d'une maladie pendant le voyage. Votre assurance maladie dans le pays de destination offre-t-elle une couverture suffisante ? Pour un voyage aventureux, vous aurez peut-être besoin d'une assurance supplémentaire. Demandez une carte européenne d'assurance maladie à votre assureur.

MÉDICAMENTS

Vous emportez des médicaments en voyage ? Mettez-les dans votre bagage à main ! Il se peut que vous ayez besoin d'un certificat médical ([site web du gouvernement central](#)).

SAUVEGARDE DE LA COPIE

Veillez à garder sur vous les numéros de téléphone importants et conservez des copies ou prenez des photos des polices d'assurance, des cartes de crédit, des documents de voyage, etc. À l'étranger, en cas de perte ou de vol de documents de valeur, demandez toujours à la police de porter plainte.

CARTE DE CRÉDIT ET CARTE DE DÉBIT

Avant de partir, vérifiez si votre carte de crédit/débit est acceptée dans votre pays de destination. Dans de nombreux pays, les paiements par carte de crédit nécessitent un code PIN.

DOUANE

Des règles s'appliquent à l'importation de produits d'origine animale afin d'éviter que des maladies animales infectieuses n'entrent dans l'UE. En outre, les produits et les souvenirs d'espèces animales (par exemple, le corail) et végétales (par exemple, les cactus) protégées ne peuvent pas être importés ([site web des douanes](#) et de l'[UE](#)). À l'entrée ou à la sortie de l'Union européenne, vous devez déclarer à la douane les montants en espèces de 10 000 euros ou plus (ou dans d'autres devises).

DOCUMENTS DE VOYAGE VALIDES RESPONSABILITÉ PERSONNELLE

Au plus tard lors de la réservation d'un voyage, l'entrepreneur doit fournir des informations générales sur les formalités frontalières et sanitaires. Ce faisant, il prend la nationalité néerlandaise. Les partenaires étrangers des voyageurs néerlandais ont parfois besoin d'un visa. Si vous n'avez pas la nationalité néerlandaise ou si vous avez plusieurs nationalités, nous vous conseillons de contacter vous-même votre ambassade ou celle du pays d'accueil et/ou de transit pour obtenir les documents de voyage nécessaires. Tous les enfants doivent être munis de [leurs propres documents de voyage](#). Des formalités frontalières supplémentaires peuvent s'appliquer aux parents voyageant seuls avec un ou plusieurs enfants. Après la réservation, il est de votre responsabilité de vous assurer que vous avez les bons documents de voyage, les informations complémentaires nécessaires et de vérifier que tout est encore à jour au moment du départ.

CONSEILS DE VOYAGE

Vous trouverez des informations sur les conseils de voyage ou les mesures à prendre dans les conseils de voyage par destination sur [nederlandwereldwijd.nl](#).

UNE COPIE SÉCURISÉE DE VOTRE CARTE D'IDENTITÉ

Avec l'[application KopieID du gouvernement](#), vous pouvez biffer les données d'identité d'une copie de votre pièce d'identité dont les organisations n'ont pas besoin ou qu'elles ne sont pas autorisées à traiter, par exemple votre numéro BSN, votre photo d'identité ou votre signature. Avec l'application, vous placez un filigrane dans la copie, dans lequel vous pouvez indiquer l'objet et la date de votre copie. De cette manière, vous rendez la tâche un peu plus difficile aux fraudeurs.

JOURS DE VOYAGE

Le voyage réservé est compté en jours entiers. Votre voyage peut donc commencer le premier jour avec un départ à 23h00 et se terminer le dernier jour avec une arrivée à 08h00.

EXCURSIONS

Les excursions ou autres services proposés par l'organisateur dans le programme dans le cadre du voyage réservé sont couverts par sa responsabilité. Mais si vous réservez à

destination

-que ce soit par l'intermédiaire du guide touristique ou non - une excursion ou un autre service, l'organisateur n'accepte généralement pas de responsabilité.

WIFI

Les offres de voyage mentionnent parfois que le Wi-Fi est disponible à destination. Mais sachez que le fonctionnement et la vitesse de l'internet sans fil à l'étranger peuvent différer de ce à quoi vous êtes habitué et ne sont pas garantis.

PISCINES

Dans les piscines, de grandes quantités d'eau sont parfois extraites avec force pour les attractions aquatiques. Les points d'extraction mal fixés représentent un danger pour les enfants. Dites-leur de ne pas s'approcher de ces points d'extraction et des grilles (www.thebluecap.com).

SURTOUT AU SOLEIL

Profiter du soleil en voyage est une chose que nous voulons tous faire. Mais prenez bien soin de votre peau pour éviter les coups de soleil, les rides et le cancer de la peau. De nouveaux produits sont constamment mis au point pour vous protéger du soleil. Mais comment les utiliser ? Quelle quantité de produit faut-il appliquer et à quelle fréquence ? Les tatouages peuvent-ils résister au soleil ? Le NCV (Dutch Cosmetics Association) vous aide : lisez les [100 questions les plus fréquemment posées et vous pourrez "être sûr au soleil"](#).

HEURE DE DÉPART TRAJET RETOUR

Au moins 24 heures avant l'heure de départ indiquée pour le voyage de retour, vérifiez que cette heure est toujours correcte. Si vous n'avez réservé que le transport ou si vous séjournez dans un hébergement non visité par le guide touristique, vous devez suivre la procédure indiquée dans les documents de voyage. Si vous ne suivez pas correctement ces instructions, vous pouvez être tenu responsable des frais qui en résultent.

CONDITIONS DE TRANSPORT ET BAGAGES

Outre les conditions de voyage de l'ANVR, le transport est soumis aux conditions de livraison, par exemple des compagnies aériennes ou ferroviaires. Vous pouvez les demander à la compagnie aérienne concernée ou consulter le site www.anvr.nl/vervoersvoorwaarden. Vous y trouverez également les règles et les frais relatifs aux bagages à main et aux bagages enregistrés.

DROITS DES PASSAGERS

Les transporteurs de l'UE ont des obligations légales envers leurs passagers en cas d'annulation, de refus d'embarquement et de retard important. La compagnie de transport doit vous informer et respecter ces obligations. Si elle ne le fait pas, vous pouvez faire appel à l'Inspection de l'environnement et des transports (www.ilent.nl). Votre compagnie ne peut être contactée que sur la base des conditions de voyage de l'ANVR et il vous renverra vers le transporteur ([droits des passagers de l'UE](#)) si nécessaire.

PASSAGERS AÉRIENS UE - USA

L'UE et les États-Unis (voire plusieurs pays) ont conclu un accord international. Il existe un transfert de certaines données de voyage et de réservation des passagers (PNR) à destination, en provenance et à travers les États-Unis. Les autorités américaines utilisent ces données PNR pour prévenir et combattre le terrorisme en particulier, et éventuellement pour les comparer à des listes de passagers présentant un risque pour la sécurité. Ces données sont conservées pendant 15 ans et peuvent être partagées avec d'autres autorités. Les données relatives à un cas spécifique peuvent être conservées plus longtemps. Vous pouvez demander plus d'informations à la compagnie aérienne qui assure votre vol ou à votre bureau de réservation.

TRANSPORT DE PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE/PERSONNES HANDICAPÉES

Informez-en votre bureau de réservation avant de réserver et demandez les règles et les possibilités par moyen de transport. Si le transport n'est disponible que sous certaines conditions ou n'est pas possible, vous en serez informé. Sur demande, votre bureau de réservation peut vous fournir des [informations spécifiques](#) sur le moyen de transport que vous souhaitez réserver.

QUESTIONS

Le jour de la réservation, vérifiez si l'agence de voyage est membre de l'ANVR (www.anvr.nl). Vérifiez également si elle est affiliée à SGR (www.sgr.nl), SGRZ (www.sgrz.nl), GGTO (www.stichting-ggto.nl) ou si elle offre une sécurité similaire. Pour toute information ou question concernant votre voyage, contactez votre bureau de réservation ANVR ou www.anvr.nl.

Suivez-nous sur [facebook](#), [linkedin](#) et

[instagram](#). Leusden, décembre 2023