

CONDITIONS GENERALES

Dernière mise à jour le 21/09/2018

Partie 1. Conditions générales d'utilisation du site web de Proride et Politique de confidentialité

Article 1 : Définitions

- « Proride »: Proride est un produit appartenant à la société Ski-Line BVBA ayant son siège social à 2970, Schilde, Wijnegemsteenweg 4, dont le numéro d'entreprise est 535.979.834 et qui est enregistré au Fonds de Garantie Voyages (GFG).
- « Site »: Le site internet associé au nom de domaine « proride.be », détenu par Proride, et tout autre site web qui a été ou sera développé par Proride.
- « Utilisateur »: Toute personne physique ou morale qui consulte le Site, soit directement après la saisie du nom de domaine « proride.be » dans le champ URL, ou indirectement après le renvoi par le biais d'un lien hypertexte sur un site tiers, à la fois à des fins commerciales ou à des fins non commerciales.

Article 2 : Général

- § 1. Le Site a été créé et est géré par Proride.
- § 2. L'Utilisateur peut utiliser le Site et en utilisant celui-ci, a pris en considération et a accepté les conditions d'utilisation décrites dans les présentes conditions générales.
- § 3. Proride peut modifier les présentes conditions d'utilisation à tout moment.

Article 3 : Les droits de propriété intellectuelle

- § 1. L'Utilisateur reconnaît expressément que le Site, y compris le texte, la structure, mise en page, les éléments graphiques, la présentation, les noms, signes, logos, logiciels et tous les autres éléments inclus dans le Site sont protégés par des droits de propriété intellectuelle appartenant à Proride, à ses fournisseurs ou à ses partenaires.
- § 2. Toute reproduction du Site, y compris les facteurs énoncés au paragraphe 1, est interdite sans une autorisation écrite et préalable de Proride.
- § 3. En particulier, les noms, les signes, les logos et noms de domaine associés avec les marques déposées du Site et toute utilisation de celui-ci est interdite sans l'autorisation écrite et préalable de Proride et des propriétaires de ces noms, signes et logos.
- § 4. Dans l'hypothèse où Proride offre à l'Utilisateur la possibilité de contribuer au Site, l'Utilisateur s'engage à ne pas recourir à des éléments (logos, signes, logiciels,...) protégés par des droits de propriété intellectuelle, à moins que l'Utilisateur ne détienne lui-même ces droits ou qu'il ait obtenu les autorisations nécessaires de la part des titulaires de ces droits. En tout état de cause, il est interdit à l'Utilisateur de recourir à des éléments (logos, signes, logiciels,...) dont l'utilisation contreviendrait à la Loi ou aux droits de tierces personnes. L'Utilisateur s'engage à garantir et à indemniser Proride pour toute réclamation et tout préjudice qui résulterait d'une violation de ces dispositions.

Article 4 : Hyperliens et références

§ 1. Dans les références du Site peuvent se trouver différents liens hypertexte. Ces références sont données à titre informatif, mais ne sont pas gérés ni contrôlés par Proride.

§ 2. Proride ne peut en conséquence donner aucune garantie quant à l'exactitude, la qualité et / ou l'exhaustivité de l'information offerte par ses partenaires. Ces autres sites et les informations qui y sont reprises sont soumises à la seule responsabilité des propriétaires de ces sites.

§ 3. Proride ne peut en aucune façon être tenu pour responsable, envers l'Utilisateur et envers des tiers, des éléments suivants :

- 3.1. le contenu des informations de ces sites et / ou des ressources;
- 3.2. la consultation de ces informations ou ces sites et / ou des ressources;
- 3.3. le traitement des informations personnelles sur ces sites et / ou des informations;
- 3.4. les dommages qui résulteraient de ces points.

§ 4. L'Utilisateur propriétaire d'un site internet n'a pas le droit de fournir un lien hypertexte vers le Site, sans le consentement écrit et préalable de Proride.

§ 5. Nonobstant ce qui précède, Proride a le droit à tout moment et sans motif de demander la suppression de liens hypertextes approuvés conformément au §4. L'Utilisateur est tenu de se conformer immédiatement à cette demande. La suppression de liens hypertextes ne donnera pas lieu à une indemnisation quelconque de l'Utilisateur de la part de Proride.

Article 5 : Responsabilité de Proride

§ 1. Proride met en avant sur le Site, dans un but promotionnel, des descriptions et des images relatives aux destinations proposées. Proride ne garantit pas l'exactitude, la clarté et l'exhaustivité de la présentation des différentes destinations sur le Site. Proride n'est en aucun cas responsable pour les inexactitudes, les ambiguïtés et / ou les omissions dans les descriptions figurant sur le Site, ni pour des dommages qui pourraient en résulter pour les Utilisateurs ou pour des tiers.

§ 2. Des éventuelles perturbations, interruptions, erreurs sur le Site ne peuvent en aucun cas créer, dans le chef de l'Utilisateur ou d'une tierce partie, un droit à obtenir des dommages et intérêts à charge de Proride. Par ailleurs, Proride n'est nullement responsable en cas de transmission éventuelle de virus ou autres fichiers nuisibles via son Site.

Article 6 : Adaptation Site

Proride a le droit de modifier le Site et tous ses composants à tout moment et ce, sans préavis.

Article 7 : Données personnelles

Proride s'engage à respecter les données personnelles de l'Utilisateur, tel que définies dans sa politique de confidentialité.

Article 8 : Divers

§ 1. La nullité, l'invalidité, l'inopposabilité et / ou l'inapplicabilité de toute disposition de ces conditions d'utilisation ne saurait affecter la légalité, la validité, l'opposabilité et / ou l'applicabilité des autres dispositions.

§ 2. L'utilisation du Site, ses Conditions d'utilisation et la relation qui est créé par l'utilisation du Site entre l'Utilisateur (ou des tiers) et Proride sont régis exclusivement par le droit belge.

Les litiges relatifs à l'utilisation du Site ainsi que à l'existence, la mise en œuvre et / ou à l'interprétation de ses conditions d'utilisation relèvent, au choix du demandeur et en fonction de leurs compétences respectives, de la compétence exclusive des Tribunaux suivants : (1) le Juge de Paix du 2^{ème} canton d'Anvers, (2), le Tribunal de première instance d'Anvers, ou (3), le Tribunal de Commerce d'Anvers, en fonction de leurs compétences respectives. La présente clause de juridiction n'a pas pour effet de limiter le droit de Proride de poursuivre une procédure judiciaire devant le tribunal qui serait matériellement et territorialement compétent en l'absence de la présente clause.

Partie 2. Politique sur la protection de la vie privée

§ 1. Les personnes responsables du traitement et du contrôle des données personnelles de l'Utilisateur du Site sont Monsieur Frédéric De Wolf et Monsieur Alexandre Dominique en qualité de gérants, ainsi que Websisto Consult SPRL en qualité de sous-traitant.

§ 2. Le traitement confidentiel des données personnelles

- 2.1. Proride assure la confidentialité et la protection des données personnelles de tout Utilisateur du Site.
- 2.2. Les données personnelles collectées sont : adresse e-mail, prénom, nom, sexe, date de naissance, adresse postale (rue, numéro, code postal, commune, pays), numéro de téléphone. Proride conserve également des données historiques : date d'inscription sur le site, date de dernière mise à jour des informations personnelles, anciens voyages, les e-mail sms et notifications envoyés par Proride,
- 2.3. Les données personnelles collectées par Proride sont stockées dans un fichier protégé qui n'est pas accessibles aux tiers. Ce fichier est géré par Websisto Consult SPRL et ne peut être consulté que par Proride et son sous-traitant.
- 2.4. Proride ne communique pas les données personnelles à des tiers, sauf (i) à ses agents de voyage en vue de la mise en œuvre du voyage contracté par l'Utilisateur auprès de Proride ou d'un agent de voyage lié à Proride et (ii) sauf pour répondre à des obligations légales ou au cas où ces données sont expressément demandées par les autorités judiciaires, administratives ou de police conformément aux lois belges en vigueur.

§ 3. Objet du traitement

- 3.1. Proride utilise les données collectées pour pouvoir entrer en contact avec l'Utilisateur, afin d'offrir un service optimal, par exemple lors du traitement des réservations. Les données peuvent également être utilisées pour informer l'Utilisateur des nouveautés, de nouveaux services, de promotions et d'événements offerts et /ou organisés par Proride sauf contre-indication écrite. Autrement dit, l'Utilisateur accorde à Proride le droit de lui envoyer des emails à des fins d'information et de marketing.
- 3.2. Si l'Utilisateur ne souhaite plus recevoir les informations visées au point 3.1., il peut demander à ne plus être contacté par Proride en envoyant un email à info@proride.be ou en envoyant un courrier à la personne responsable de la protection des données personnelles : Monsieur Frédéric De Wolf à l'adresse suivante : 27A avenue Émile Van Becelaere – 1170 Watermael-Boitsfort / Belgique. Par ailleurs, les emails d'information que Proride envoie à l'Utilisateur contiennent un lien hypertexte permettant à l'Utilisateur de se désinscrire automatiquement de ces emails.

§ 4. Durée du traitement

- 4.1. Les données sont conservées trois ans à partir de la date du dernier voyage avant d'être supprimées automatiquement. Cette période permet d'offrir plus de confort à l'utilisateur qui ne doit pas réencoder ses données à chaque nouvelle inscription.

§ 5. Autorisation de traitement

- 5.1. Étant donné que l'Utilisateur fournit à Proride ses données personnelles, il donne l'autorisation à Proride de les utiliser aux fins énoncées ci-dessus.

§ 6. Droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles

- 6.1. L'Utilisateur a le droit à tout moment d'accéder à ses données personnelles, de les modifier et peut demander le cas échéant que celles-ci soient supprimées du fichier source de Proride sur simple demande au responsable de la gestion de ces données ou par e-mail via info@proride.be.

§ 7. Utilisation des cookies

Le Site peut utiliser des cookies; ces cookies peuvent être enregistrés sur le disque dur de l'Utilisateur, dans l'unique but de mieux adapter le Site à l'Utilisateur.

Partie 3. Conditions particulières de Proride

Article 1 : Pas de droit de rétractation

Le consommateur n'a pas le droit d'annuler sa réservation.

§ 1. En vertu de l'article VI.53., 12° du Code de droit économique, le consommateur ne peut pas exercer le droit à la rétractation prévu à l'article VI.47 du Code de droit économique pour la prestation de services d'hébergement autres qu'à des fins résidentielles, de transport, de location de voitures, de restauration ou de services liés à des activités de loisirs si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique.

§ 2. En conséquence, le Client, tel que défini à l'article 2, ne dispose pas du droit de rétractation endéans les 14 jours tel que prévu à l'article VI.47 du Code de droit économique pour les contrats à distance. En effet, la réservation est toujours considérée comme ferme et définitive à partir de la validation de la réservation effectuée avec Proride, cette validation étant envoyée via email.

Article 2 : Identification et définitions

« *Proride* »:

Proride est une marque de Ski-Line BVBA, ayant pour siège social : 2970 Schilde, Wijnegemsteenweg 4 et dont le numéro d'entreprise est 535.977.359, L'e-mail de Proride est info@proride.be et le compte bancaire BE74 0689 0096 3107.

« *Site* »:

Le site associé au nom de domaine «proride.be », détenu par Proride, et de tout autre site web qui a été ou sera développé par Proride.

« *Client* »:

Toute personne physique ou morale qui passe une commande via le Site, aussi bien pour elle-même que pour d'autres.

« *les Parties* »,

La désignation commune pour Proride et le Client.

« *une Partie* »:

Désigne, le cas échéant, Proride ou le Client.

Article 3 : Général

§1. Les présentes conditions particulières de Proride ainsi que les conditions générales de la Commission de Litiges Voyages asbl (reprises ci-après) régissent toute relation juridique entre Proride et le Client résultant d'une réservation effectuée par le Client sur le Site.

§ 2. Les présentes conditions particulières ont pour objet la procédure de réservation (notamment via le Site) et régissent le contrat de voyage qui serait éventuellement conclu entre le Client et Proride à l'issue de cette procédure.

Les présentes conditions particulières contiennent l'ensemble des dispositions applicables au contrat de voyage, à l'exception d'éventuelles conditions complémentaires qui seraient spécifiées sur le bon de commande et/ou sur le contrat de voyage.

§ 3. Le Client doit, dans le cadre du processus de réservation, avant qu'il ne valide sa réservation, prendre connaissance et accepter les conditions générales de vente de Proride (en cochant la case « J'accepte les conditions générales »). Il pourra consulter les présentes conditions générales en cliquant sur le lien hypertexte. En confirmant sa réservation, le Client déclare et reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions particulières de vente ainsi que des conditions générales de la Commission de Litiges Voyages asbl et devra se référer à celles-ci pour toute question relative à sa réservation.

§ 4. Proride s'engage à ajouter une copie supplémentaire de ces conditions particulières ainsi que les conditions générales de la Commission Litiges Voyages asbl avec la confirmation par e-mail de la réservation du voyage. Les conditions générales peuvent à tout moment être consultées par le client sur le Site et/ou via le lien suivant <http://www.proride.be/conditions>.

Article 4 : Conclusion de l'accord

§ 1. Le Client finalise sa réservation et conclut en marquant son accord en acceptant les conditions générales et particulières de vente. Une réservation sur demande est considérée comme une réservation ferme. Le contrat de voyage naît dès l'instant où le Client reçoit une confirmation écrite de sa réservation de la part de Proride (ex : par e-mail).

§ 2. Les réservations des clients individuels sont toujours placées sous la condition suspensive d'un logement suffisant disponible à la destination et, dans le cas d'un voyage en groupe avec autocar, sous la condition suspensive d'atteindre le nombre minimum de participants comme stipulé à l'article 14.

§ 3. Lorsque Proride a reçu la réservation du Client et que celle-ci est acceptée, Proride enverra dès que possible et en tout cas au plus tard 21 (vingt et un) jours après la commande, une confirmation de réservation. (par ex. en envoyant un mail de confirmation à l'adresse e-mail fournie par le Client).

Article 5 : La capacité juridique de la clientèle

Le Client déclare:

§ 1. Être âgé de 18 ans, avoir la capacité juridique nécessaire pour conclure le contrat de voyage et pouvoir voyager à l'étranger ;

§ 2. Réaliser des réservations uniquement à des fins non-professionnelles.

Article 6 : Description, images et évaluation de la propriété

Proride reçoit la description, les images et la valorisation des destinations présentées sur le Site et/ou dans ses brochures de la part de tiers. Proride ne garantit pas l'exactitude, la clarté ou l'exhaustivité de ces descriptions, des images et de la valorisation des destinations présentées sur le Site et / ou dans ses brochures. Proride n'est en aucun cas responsable pour les inexactitudes, les ambiguïtés et / ou omissions dans les descriptions des destinations figurant sur le site ou dans ses brochures, ni des dommages qui pourraient en résulter pour le Client ou un tiers.

Article 7 : Prix et paiement

§ 1. Au moment de la réservation, le client est tenu de payer le montant total ou un acompte équivalent à un montant forfaitaire de 150€ (cent-cinquante euros) personne et par réservation pour un voyage organisé en groupe. Si le client opte pour un paiement en deux parties (acompte + solde), le montant de l'acompte sera majoré de 10€ (dix euros) de frais administratifs.

§ 2. Le résumé de la réservation ainsi que le prix total du séjour sont repris dans l'email de confirmation envoyé au Client. Le Client se doit d'indiquer correctement son adresse e-mail lors de la réservation.

§ 3. Le prix pour le transport en train, en bus/autocar ou encore en bateau est calculé au taux en fonction du taux en vigueur en date du 1^{er} décembre de l'année de signature du contrat. Des hausses de prix ou des réductions pourront être notifiées par la suite.

§ 4. Proride a le droit d'adapter le prix du transport, au plus tard 20 (vingt) jours avant la date du départ en cas d'éventuels surcoûts liés au transport (Coûts de carburant, taxes et autres frais imputables au transport) imputés à Proride.

§ 5. Les éventuels coûts, taxes et conditions de forme qui seraient liés à une réservation effectuée depuis l'étranger seront entièrement supportés par le Client. Proride n'est en aucun cas responsable des conséquences liées au non-respect éventuel de paiements, taxes et/ou obligations de déclaration devant intervenir suite à une réservation effectuée depuis l'étranger.

§ 6. Le paiement se fait en ligne via le Site depuis l'espace « My Proride » par bancaire uniquement.

§ 7. Proride fait tous les efforts pour optimiser la sécurité et la confidentialité du paiement en ligne, mais il n'est en aucun cas responsable en cas de vol, perte de données ou tout autre dommage qu'un Client ou un tiers pourrait subir à la suite d'un paiement en ligne.

§ 8. Une caution peut-être demandée par l'hébergeur sur place en plus du Prix. Celle-ci doit être payée sur place au fournisseur de l'hébergement. Le logement doit être rendu dans le même état qu'au début du séjour, constaté par un état des lieux remis à la réception. En cas de litige entre l'hébergeur et le vacancier relatif à l'hébergement, Proride ne peut être tenu responsable et sera tenu à l'écart de toute poursuite.

§ 9. Le Client doit payer le solde total du Prix (après paiement de l'acompte tel que défini dans le § 1) au plus tard 30 (trente) jours avant la date de départ.

Article 8 : Non-paiement

§ 1. En cas de non-paiement à l'échéance comme spécifié à l'article 7 § 9, Proride a le droit de percevoir des indemnités de retard basés sur un intérêt conventionnel de 10% par an calculé sur le montant total dû, à partir de la date d'échéance de la facture initiale et ce, jusqu'à la bonne réception du paiement intégral.

§ 2. La simple échéance du terme convenu constitue la mise en demeure du Client au sens de l'article 1139 du Code civil sans qu'un acte de mise en demeure ne soit requis.

§ 3. En cas de non-paiement d'une ou plusieurs factures à la date d'échéance, l'ensemble des factures pendantes entre Proride et le Client mais non-encore échues deviendront exigibles de plein

droit sans mise en demeure préalable. Proride sera en outre en droit d'exiger le paiement d'intérêts de retard pour ces factures, à partir de leurs dates d'exigibilités, selon le taux défini au §1.

§ 4. Le non-paiement ou le paiement incomplet du Client à la date d'échéance tel que définie à l'article 7 § 9 constitue la non-exécution d'une obligation contractuelle majeure du Client. Celle-ci octroie à Proride le droit de suspendre sans préavis ses propres obligations à l'égard du Client. Ce qui précède n'a pas pour effet de limiter le droit de Proride de considérer le contrat de voyage conclu avec le Client comme résolu aux torts du Client si le Client ne remédie pas à la situation dans un délai de 7 (sept) jours ou un délai plus court si la date de départ est plus distante de moins de 7 (sept) jours, suivant l'envoi par Proride d'une mise en demeure par courrier recommandé.

Ce qui précède ne limite pas le droit de Proride de solliciter des dommages et intérêts complémentaires à charge du Client.

§ 5. Tout paiement effectué par le Client visera en premier lieu le remboursement des intérêts de retard dus, puis le remboursement des frais (éventuellement judiciaires). Ces paiements seront ensuite imputés sur le montant dû en principal. Chaque paiement du Client est considéré destiné à apurer la dette la plus ancienne et la plus urgente, sans préjudice du droit de Proride d'imputer ce paiement à une autre dette du Client.

Article 9 : Promotions

Les promotions sont appliquées comme indiqué dans les tableaux de prix sur le Site ou dans les brochures de Proride.

Article 10 : Les documents de voyage

§ 1. Les documents de voyage seront envoyés par email à l'adresse email indiquée par le Client. Il est de la responsabilité du Client d'indiquer une adresse email valide. Sur demande écrite du Client, les documents de voyage peuvent être envoyés par voie postale moyennant des frais complémentaires à charge du Client. Tant que le Client n'a pas payé la totalité du séjour, Proride ne pourra pas envoyer les documents de voyage nécessaires au bon déroulement du séjour sur place.

§ 2. À la réception des documents de voyage, le Client est tenu de vérifier l'exactitude et l'exhaustivité de ceux-ci. Dans le cas où les documents de voyage seraient inexacts ou incomplets, le Client est tenu de prendre contact immédiatement avec Proride. Proride décline toute responsabilité en cas de communication tardive par le Client de toute erreur contenue dans les documents de voyage.

Article 11 : Responsabilité solidaire

Le Client est conjointement et solidairement responsable de l'exécution de toutes les obligations découlant du contrat de voyage auquel il a souscrit pour toutes les personnes qui vont utiliser les services fournis (par ex. : hébergement, transport,..) par Proride (éventuellement par l'intermédiaire de tiers) et qui sont mentionnées dans le contrat de voyage. Proride considère en tout état de cause que le Client agit en qualité de mandataire et se porte garant des personnes qui utiliseront les services fournis (par ex. : hébergement, transport,..) par Proride (éventuellement par l'intermédiaire de tiers) et qui sont mentionnées dans le contrat de voyage.

Article 12 : Durée et calendrier

§ 1. Le nombre de jours total du séjour commence dès le départ et le retour qui comptent eux aussi comme des jours complets.

§ 2. Les heures proposées de départ et / ou d'arrivée, sont données à titre informatif et peuvent être modifiées. Sauf en cas de contrat conclu tardivement, Proride mettra à disposition du Client, au plus tard 7 (sept) jours avant la date de départ, les informations relatives aux éventuelles escales et correspondances ainsi que l'indication de la place attribuée au client.

Article 13 : Annulation

Sauf dans le cas où le Client a souscrit une garantie annulation et que l'annulation est couverte par l'un des risques pris en charge par la garantie annulation, le Client dispose d'un droit d'annulation de son voyage moyennant le paiement de frais d'annulation calculés sur base du tableau suivant :

Date de l'annulation	Frais d'annulation (par personne)
Plus de 8 semaines avant le départ	100€ par personne
Entre 8 et 6 semaines avant le départ	30 % du Prix
Entre 6 et 4 semaines avant le départ	50 % du Prix
Entre 4 et une semaine avant le départ	75 % du Prix
Moins d'une semaine avant le départ	100 % du Prix

Si le Client dispose d'une garantie annulation, les conditions d'annulation sont reprises dans les conditions générales de cette garantie et sont disponibles sur demande à annulation@proride.be

N.B. Dans le cas d'un changement de réservation, d'une modification, d'un transfert ou d'une annulation d'option, Proride sera en droit de réclamer une somme de 30€ forfaitaire par modification. Ces 30€ seront à charge du client. Proride ne pourra pas être tenu responsable si une ou plusieurs option(s) n'est/ne sont plus annulable(s). Par exemple si l'introduction de la demande de modification est trop proche de la date de départ.

Article 14 : Disponibilité et nombre minimum de participants

§ 1. Les réservations sont toujours acceptées sous réserve de logement suffisant disponible à la destination souhaitée.

§ 2. Pour certains voyages, une participation minimum de 45 personnes est nécessaire au plus tard quatre semaines avant la date de départ. Si le minimum de 45 participants n'est pas atteint quatre semaines avant la date du départ, Proride a le droit d'annuler le voyage 15 (quinze) jours avant la date de départ et de résilier le contrat de Voyage en envoyant un avis à la clientèle. Proride devra rembourser dans les 15 (quinze) jours suivants l'annulation, les vacanciers qui auraient déjà réglé leurs séjours sans qu'ils ne puissent prétendre à une indemnisation complémentaire.

Article 15 : Les animaux

§ 1. Les animaux de compagnie ne sont autorisés que sur les destinations définies sur le Site et dans les brochures de Proride et moyennant l'accord écrit et préalable de Proride.

§ 2. Il est interdit d'emmener des animaux domestiques dans un hébergement Proride où les animaux sont exclus.

§ 3. Le Client doit être en possession du passeport de l'animal quand il prend son animal de compagnie avec lui.

§ 4. Le transport de l'animal est à charge et aux propres risques du Client. Proride ne peut être tenu responsable en aucune façon des dommages, des blessures ou de la mort de l'animal qui seraient liés au voyage effectué avec Proride.

Article 16 : Assurance et responsabilité

§ 1. Si le Client a souscrit une garantie annulation via Proride, il peut se fournir les conditions ainsi que tous les termes exacts en partie 5 de ces conditions générales, ou sur demande à annulation@proride.be.

§ 2. Si le Client a souscrit une assurance rapatriement / assistance neige via Proride il est assuré soit par AGA International SA - Branche belge (Global Assistance AI) Zwaluwenstraat 2, 1000 Bruxelles, enregistrée sous le code 2769 - Siret: 0837.437.919. Pour connaître les modalités et conditions exactes de l'assurance rapatriement / assistance neige il peut se référer à AGA International SA - Branche belge (Allianz Global Assistance) Zwaluwenstraat 2, 1000 Bruxelles; Tél. +32 2 290 64 11; Fax +32 2 290 64 19; tcc@allianz-globalassistance.be. Soit Mapfre Assistance L'Européenne d'Assurances Voyages, 41 rue des Trois Fontanot, 92024 Nanterre cedex qu'il peut joindre au : +33 1 46 43 50 20. Si le client a une question relative à la vente d'assurances par l'intermédiaire de Proride, il peut s'adresser à info@proride.be.

§ 3. Dans les hypothèses prévues à l'article 18 § 2 de la loi du 16 Février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages, Proride répercutera au Client les coûts exposés.

§ 4. La responsabilité de Proride pour les dommages matériels et le dédommagement lié à la perte de jouissance du voyage est en tout état de cause limitée à un montant équivalent à deux fois le Prix.

Article 17 : Objets personnels

Proride ne peut en aucun cas être tenu responsable de la perte, de la détérioration, de la casse ou du vol d'affaires personnelles d'un ou plusieurs vacanciers.

Article 18 : Données personnelles

Proride s'engage à respecter les données personnelles du Client, tel que défini dans sa politique de confidentialité. En acceptant ses conditions générales, le Client accepte la politique de Proride sur la vie privée.

Article 19 : Fonds de garantie Voyage

En cas d'insolvabilité de Proride, le vacancier peut faire appel au Fonds de garantie Voyage. Ce dernier peut être contacté comme suit: Avenue de la Métrologie 8, B-1130 Bruxelles, tél 02.240.68.00, 02.240.68.08 fax, e-mail info@gfg.be.

Article 20 : Cas de force majeure

§ 1. Dans le cas où une situation de force majeure serait invoquée par Proride, l'exécution de ses obligations sera suspendue sans que le Client ait droit à une quelconque indemnisation. Une force majeure désignera tout incident qui (i) n'aurait raisonnablement pas pu être prédit, (ii) survient après l'inscription du client, (iii) n'est pas imputable à une négligence de la part de Proride et (iv) rend temporairement ou définitivement impossible l'exécution de ses obligations.

§ 2. Si les conditions de la force majeure ou les conséquences de celle-ci persistent pendant plus de trois (3) mois, les commandes passées via le Site seront annulées de plein droit et sans notification. Dans cette hypothèse, Proride s'engage à reverser dès que possible au Client les éventuelles sommes déjà perçues.

Article 21 : Plaintes et Commission de Litiges Voyages

§ 1. Proride ne peut être tenu pour responsable dans l'hypothèse où l'hébergement pour la destination reprise sur le Site n'est pas adapté aux personnes handicapées.

§ 2. Traitement des plaintes

2.1. Si le client a une plainte avant le départ, il doit l'introduire au plus vite par lettre recommandée ou contre accusé de réception, auprès de Proride.

2.2. Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduites au plus vite sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée. A cet effet, le Client s'adressera - dans l'ordre suivant - aux prestataires de services concernés au niveau local, ou à un représentant de Proride, ou finalement, directement à Proride.

2.3. Après le voyage

Les plaintes qu'il est impossible d'introduire sur place ou qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante doivent être introduites au plus tard un mois après la fin du voyage auprès de Proride, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

§ 3. Il y aura un litige si une plainte ne peut pas être résolue à l'amiable, ou si elle n'est pas résolue dans un délai de quatre (4) mois à compter de la fin du voyage, ou partir de la date de départ prévue si le voyage n'a jamais été exécuté.

Chaque litige survenant après la conclusion d'un contrat de voyage ayant pour objet ce contrat et où un client est impliqué relève de la compétence exclusive du Collège Arbitral de la Commission de Litiges Voyages asbl à l'exception des litiges relatifs à des dommages corporels et à l'exception des litiges relatifs à la collecte des factures impayées. La plainte sera traitée conformément au Règlement des litiges de la Commission de Litiges Voyages et aux dispositions du Code judiciaire sur l'arbitrage (articles 1676 à 1723). La sentence arbitrale est définitive et contraignante pour les parties, sans qu'un appel ne soit possible. Le traitement d'un litige nécessite que le demandeur constitue une garantie, tel que stipulé dans Règlement des Litiges. Le placement de la commande par le Client implique son acceptation de toutes les règles fixées par la Commission de Litiges Voyages asbl, en particulier les règles relatives à l'arbitrage. L'adresse du Collège Arbitral de la Commission de Litiges Voyages asbl est :

Boulevard Roi Albert II 16, 1000 Bruxelles (cellule Arbitrage: tél 02.277.62.15, 02.277.91.00 fax, email clv.gr@skynet.be - cellule Réconciliation: tél 02.277.61.80, 02.277.91.00 fax, e-mail verzoening.gr@skynet.be) ..

Article 22 : Divers

§ 1. La nullité, l'invalidité, l'inopposabilité et / ou l'inapplicabilité de toute disposition de ces conditions d'utilisation ne saurait affecter la légalité, la validité, l'opposabilité et / ou l'applicabilité des autres dispositions.

§ 2. L'utilisation du Site ainsi que la relation qui se crée entre Proride et le Client et entre Proride et les tiers suite à l'utilisation du Site, en ce compris les réservations effectuées, seront régi exclusivement par le droit belge.

Partie 4. Conditions Générales de la Commission des litiges

Dans le cas où une clause ne serait pas reprise dans les présentes conditions, les conditions générales de la commission des litiges de voyage seront applicables. Ces dernières sont téléchargeables à l'adresse suivante : https://www.clv-gr.be/index_fr.html

Partie 5. Garantie Annulation - Uniquement pour clients souscripteurs

Annulation

1. La garantie:

1.1. Le remboursement des frais d'annulation dus suivant le contrat de voyage, à l'exclusion de tous les frais de dossier, lorsque vous annulez le contrat de voyage avant le début réel de votre arrangement de voyage.

1.2. Le remboursement des frais de modification (par exemple: des frais d'hôtel supplémentaires pour une chambre single), limité à l'indemnité en cas d'annulation, si vous modifiez votre voyage avant le début réel de votre arrangement de voyage.

1.3. Le remboursement de votre prix de location au prorata du nombre de personnes, limité à l'indemnité en cas d'annulation de la location, si vous ne participez pas au voyage, et que vos compagnons de voyages conservent la location. Cette indemnisation est également limitée aux frais supplémentaires afin d'échanger la réservation pour une location équivalente de capacité inférieure dans le même domaine et aux mêmes dates, si cet échange était possible.

1.4. Le remboursement du prix du voyage/de la location au prorata de la période dont vous n'avez pas pu profiter, limité à l'indemnité en cas d'annulation, si vous commencez le voyage avec retard.

2. Le montant assuré:

Le montant assuré est le prix du voyage/de la location mentionné aux Conditions Particulières. Celui-ci doit être identique au prix du voyage/de la location du contrat de voyage. Si le montant assuré est inférieur au prix du voyage ou de la location du contrat de voyage, la garantie annulation n'est tenue d'intervenir qu'à concurrence du rapport entre le montant assuré et ce prix du voyage/de la location. Dans le cas des formules garantie annulation et Multirisque Séjour, le montant maximum d'indemnisation est 10.000 EUR/ personne assurée.

Dans le cas de la formule Multirisque Transport, il n'est pas tenu compte de la règle proportionnelle susmentionnée et les montants maximum d'indemnisation sont:

- pour des voyages dans la région "Europe + bassin méditerranéen": 625 EUR/personne assurée;
- pour des voyages dans la région "Monde Entier": 1.250 EUR/ personne assurée.

3. Application:

A condition que la raison invoquée constitue pour vous un obstacle sérieux rendant impossible d'entreprendre le voyage réservé; vous et toute personne assurée tombant par rapport à vous sous la définition de la formule familiale, pouvez annuler dans les cas suivants:

3.1. Maladie, accident ou complication durant la grossesse, de:

- Vous-même;
- Votre conjoint(e) de droit ou de fait habitant avec vous;
- Toute personne vivant habituellement dans votre foyer familial;
- Tout parent ou apparenté jusques et y compris le deuxième degré;
- La personne reprenant vos activités professionnelles durant votre voyage, s'il s'agit d'une seule personne;
- La personne ayant durant votre voyage la charge de vos enfants mineurs ou de toute personne handicapée habitant chez vous;
- La personne chez qui vous alliez loger à l'étranger, son(sa)

conjoint(e) de droit ou de fait, toute personne vivant habituellement dans son foyer familial ou ses parents ou apparentés jusques et y compris le deuxième degré.

3.2. Décès de:

- Vous-même;
- Votre conjoint(e) de droit ou de fait habitant avec vous;
- Toute personne vivant habituellement dans votre foyer familial;
- Tout parent ou apparenté jusques et y compris le deuxième degré ou tout mineur parent ou apparenté jusques et y compris le troisième degré;
- La personne reprenant vos activités professionnelles durant votre voyage, s'il s'agit d'une seule personne;
- La personne ayant durant votre voyage la charge de vos enfants mineurs ou de toute personne handicapée habitant chez vous;
- La personne chez qui vous alliez loger à l'étranger, son(sa) conjoint(e) de droit ou de fait, toute personne vivant habituellement dans son foyer familial ou ses parents ou apparentés jusques et y compris le deuxième degré.

3.3. Votre grossesse en tant que telle pour autant que le voyage soit prévu dans les 3 derniers mois de la grossesse et que le contrat ait été souscrit avant le début de la grossesse.

3.4. L'accouchement prématuré d'un parent ou apparenté jusques et y compris le deuxième degré. Sous "accouchement prématuré", on entend tout accouchement avant la 33ème semaine de grossesse.

3.5. Graves dégâts matériels à votre domicile, votre seconde

résidence ou vos locaux professionnels, à condition que ce sinistre soit survenu soudainement, qu'il n'ait pas été prévisible, et que votre présence suite à ces dégâts soit absolument requise et ne puisse être postposée.

3.6. Disparition ou enlèvement de:

- Vous-même;
- Votre conjoint(e) de droit ou de fait habitant avec vous;
- Toute personne vivant habituellement dans votre foyer familial;
- Tout parent ou apparenté jusques et y compris le deuxième degré;

3.7. Le véhicule des transports publics, votre véhicule personnel ou celui de votre compagnon de voyage, avec lequel vous vous rendez au lieu où débute votre arrangement de voyage réservé (transport, séjour,...), est immobilisé, durant le trajet ou dans les 5 jours le précédant, par un accident de la circulation, une panne, un incendie, un vol ou du vandalisme, survenant au véhicule; et celui-ci ne peut être remis en route afin d'atteindre sa destination dans les délais.

3.8. Le véhicule assurant votre transfert au point de départ de votre arrangement de voyage réservé est immobilisé durant ce trajet, subit du retard ou reste en défaut suite à un événement inattendu, imprévisible et non annoncé, de telle manière que vous ratiez votre départ avec le moyen de transport réservé dans le contrat de voyage et devant vous amener à votre première destination.

3.9. Vous ou une personne vivant habituellement dans votre foyer familial est licencié comme travailleur.

3.10. Vous concluez un contrat de travail pour une durée d'au moins 3 mois à condition:

- Soit d'être inscrit en tant que demandeur d'emploi auprès du F.O.R.E.M., de l'O.R.B.E.M. ou d'une autre administration compétente;
- Soit d'avoir terminé vos études ou votre formation au cours des 3 derniers mois.

3.11. Vous êtes militaire professionnel et vous devez partir en mission militaire ou humanitaire et à condition que cette mission n'ait pas été prévue au moment de la souscription de la police.

3.12. Vous ne pouvez pas être vacciné ou immunisé pour raison médicale, à condition que cette vaccination ou immunisation soit exigée par les autorités locales.

3.13. Vous ou une personne vivant habituellement dans votre foyer familial, êtes convoqué:

- Pour une transplantation d'organe;
- Pour un rappel militaire inattendu, et non lié à votre activité professionnelle;
- Pour une mission imprévue pour le compte d'une organisation humanitaire officielle;
- Pour l'adoption d'un enfant;
- Comme témoin devant un tribunal suite à une convocation par lettre judiciaire;
- Comme membre du jury devant la Cour d'Assises.

3.14. Votre divorce pour autant que la procédure de divorce ait été introduite devant les tribunaux après réservation du voyage et sur présentation d'un document officiel.

3.15. Votre séparation de fait pour autant que l'un des conjoints de droit ou de fait ait changé de domicile après la réservation du voyage et nous transmette un document officiel en attestant.

- 3.16. Vous devez présenter un examen de repêchage; à condition que celui-ci prenne place durant ou dans les 31 jours suivant le voyage, et que le report de cet examen ne soit pas possible.
- 3.17. Le vol de vos papiers d'identité et/ou de votre visa dans les 48 heures qui précèdent votre départ et que vous ayez déclaré le vol auprès des autorités compétentes.
- 3.18. Le visa nécessaire pour entreprendre le voyage réservé vous est refusé.
- 3.19. L'accès au pays de destination vous est refusé, à condition que vous soyez en possession de tout document légalement exigé.
- 3.20. Le décès inopiné de votre chien, chat ou cheval dans les 7 jours précédant votre voyage sur présentation d'un certificat de décès rédigé par un vétérinaire attestant que votre animal domestique était en bonne santé lors de la réservation du voyage.
- 3.21. Vous êtes expulsé inopinément du logement que vous louez à condition que votre contrat de location ne soit pas encore résilié par le propriétaire du logement lors de la réservation du voyage et à condition que vous deviez quitter le logement entre le jour de la réservation du voyage et 30 jours après le retour initialement prévu.
- 3.22. Un parent ou apparenté âgé jusques et y compris le deuxième degré doit quitter inopinément la maison de repos où il réside dans les 30 jours précédant le départ initialement prévu du voyage, à condition que vous soumettiez une attestation écrite de l'établissement.
- 3.23. Un compagnon de voyage annule sur base d'une des raisons susmentionnées de telle façon que vous deviez voyager seul ou avec seulement 1 compagnon de voyage.

Proride sprl
03 535 45 00
info@proride.be