CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

RIDEA SRL – Marque commerciale : OldiBike

Adresse : Rue Philippe Monnoyer 21, 6180 Courcelles

BCE : 1024.916.054

Email : infos@ridea.be

Tél : +32 488 43 33 44

Article 1 : Champ d'application

Les présentes conditions générales régissent les contrats de voyage à forfait proposés par Ridea SRL sous la marque OldiBike, à compter du 1er juillet 2018, conformément à la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, prestations de voyage liées et services de voyage.

Article 2 : Informations précontractuelles

1. Avant signature du contrat, l'Organisateur communique au voyageur les informations suivantes :
2. Caractéristiques essentielles des prestations touristiques :
3. Destinations, itinéraire, période et durée du séjour
4. Moyens de transport, lieux, dates et horaires de départ/retour, escales et correspondances, horaires approximatifs si non déterminés
5. Emplacement, caractéristiques principales et classification de l'hébergement selon les normes du pays
6. Repas inclus
7. Visites, excursions et autres services compris dans le prix
8. Indication si les prestations sont en groupe
9. Langue des prestations touristiques
10. Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite
11. Tarif total du forfait et frais éventuels supplémentaires
12. Modalités de paiement
13. Nombre minimal de participants requis et délai de résiliation si ce nombre n’est pas atteint
14. Informations sur formalités passeport/visas et exigences sanitaires
15. Possibilité de résiliation du contrat par le voyageur, frais d’annulation
16. Informations sur les assurances annulation et assistance disponibles
17. L'Organisateur remet au voyageur le formulaire d’information standardisé approprié.
18. Les informations précontractuelles font partie intégrante du contrat et ne peuvent être modifiées qu’avec l’accord des deux parties.

Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on https://www.proximus.com/confidentiality

Article 3 : Obligations d'information du voyageur

1. Le voyageur doit fournir à l'Organisateur toutes les informations pertinentes susceptibles d'influencer la conclusion du contrat ou le bon déroulement du voyage.
2. Les frais supplémentaires engendrés par des informations erronées du voyageur pourront lui être facturés.

Article 4 : Formation du contrat

1. À la conclusion du contrat ou dans un délai raisonnable, l'Organisateur remet au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable (email, papier ou PDF). Un exemplaire papier peut être demandé lors d'une conclusion physique.
2. Le contrat ou sa confirmation reprend toutes les informations de l'article 2 ainsi que :
3. Exigences particulières du voyageur acceptées par l'Organisateur
4. Responsabilité de l'Organisateur pour la bonne exécution et son obligation d'assistance
5. Coordonnées de l'organisme de protection contre l'insolvabilité
6. Coordonnées du représentant local ou du service contact
7. Obligation de signaler toute non-conformité
8. Informations pour contact direct avec un mineur non accompagné ou le responsable sur place
9. Procédures internes de traitement des réclamations
10. Informations sur la Commission de Litiges Voyages et la plateforme européenne de règlement en ligne
11. Droit de cession du contrat à un autre voyageur
12. Avant le début du forfait, l'Organisateur transmet au voyageur les reçus, vouchers, billets nécessaires, ainsi que les informations sur l'heure prévue de départ, la limite d'enregistrement, les horaires des escales et de l'arrivée.

Article 5 : Prix et révision tarifaire

1. Après la conclusion, le prix ne peut être augmenté que si le contrat le prévoit explicitement, selon les modalités de calcul indiquées. Les augmentations sont autorisées uniquement si elles résultent :
2. D'une modification du coût du transport (carburant ou énergie)
3. D'une évolution des taxes ou redevances imposées par un tiers
4. D'une variation des taux de change pertinents

Toute baisse des coûts entraîne une réduction de prix équivalente.

1. Si l'augmentation dépasse 8 % du prix total, le voyageur peut résilier le contrat sans frais.
2. L'augmentation n'est possible que si elle est notifiée, avec justification et calcul détaillé, au plus tard 20 jours avant le début du forfait.
3. En cas de diminution de prix, l'Organisateur peut déduire ses frais administratifs du remboursement, sur justification à la demande du voyageur.

Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on https://www.proximus.com/confidentiality

Article 6 : Modalités de paiement

1. Sauf accord contraire, un acompte est versé à la conclusion du contrat (montant précisé dans les conditions particulières).
2. Le solde doit être payé au plus tard un mois avant le départ.
3. En cas de non-paiement après mise en demeure, l'Organisateur peut résilier le contrat et mettre les frais à charge du voyageur.

Article 7 : Cession du contrat

1. Le voyageur peut céder son contrat à une personne remplissant toutes les conditions, en informant l'Organisateur sur un support durable au plus tard 7 jours avant le début du forfait et en prenant en charge les frais éventuels.
2. Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde et des frais supplémentaires. L'Organisateur communique le montant de ces frais.

Article 8 : Modifications demandées par le voyageur

Tous frais résultant de modifications demandées par le voyageur et acceptées par l'Organisateur sont à la charge du voyageur.

Article 9 : Modifications du contrat par l'Organisateur avant le départ

1. L'Organisateur ne peut modifier unilatéralement le contrat avant le début du forfait, sauf :
2. Si le droit de modification est prévu dans le contrat
3. Si la modification est mineure
4. Si la modification est notifiée au voyageur sur support durable
5. En cas de modification significative ou augmentation de prix supérieure à 8 %, le voyageur est informé des changements, de son droit de résiliation sans frais, du délai de réponse, et d'un éventuel forfait de substitution proposé.
6. Les modifications entraînant une baisse de qualité ou de coût donnent droit à une réduction de prix.
7. Si le contrat est résilié et aucun forfait de substitution accepté, remboursement sous 14 jours.

Article 10 : Résiliation par l'Organisateur avant le départ

1. L'Organisateur peut résilier :
2. Si le nombre d'inscrits est insuffisant, selon le délai prévu :
3. 20 jours avant pour les voyages > 6 jours
4. 7 jours avant pour les voyages de 2 à 6 jours
5. 48h avant pour les voyages de 2 jours max
6. En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, avant le début du forfait

Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on https://www.proximus.com/confidentiality

7. Dans ces cas, le voyageur est remboursé sans autre indemnisation.

Article 11 : Résiliation par le voyageur

1. Le voyageur peut résilier à tout moment avant le début du forfait, moyennant des frais d'annulation. Ces frais sont forfaitaires ou calculés selon les économies réalisées.
2. Résiliation sans frais possible en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables affectant le lieu de destination ou le transport. Remboursement intégral, sans indemnisation supplémentaire.
3. L'Organisateur rembourse sous 14 jours, déduction faite des frais éventuels.

Article 12 : Non-conformité pendant le voyage

1. Le voyageur doit informer sans délai l'Organisateur de toute non-conformité.
2. L'Organisateur doit y remédier, sauf impossibilité ou coût disproportionné. Si non, réduction de prix ou indemnisation.
3. Si l'Organisateur ne réagit pas dans un délai raisonnable, le voyageur peut y remédier lui-même et demander remboursement des dépenses nécessaires.
4. Si une part importante des prestations ne peut être fournie, l'Organisateur propose des prestations alternatives de qualité égale ou supérieure, ou accorde une réduction de prix en cas de qualité inférieure.
5. En cas de perturbation majeure non résolue, le voyageur peut résilier sans frais, demander une réduction et/ou une indemnisation, et bénéficie du rapatriement si le forfait inclut le transport.
6. Si le retour n'est pas possible en raison de circonstances exceptionnelles, l'Organisateur prend en charge jusqu'à trois nuitées d'hébergement supplémentaire par voyageur.
7. Cette limite ne concerne pas les personnes à mobilité réduite, femmes enceintes, mineurs non accompagnés, ou personnes nécessitant une assistance médicale, sous réserve d'information préalable.
8. L'Organisateur ne peut invoquer les circonstances exceptionnelles pour limiter sa responsabilité si le transporteur ne peut le faire selon la législation européenne.
9. Messages, demandes ou réclamations peuvent être adressés directement à l'Organisateur, qui les traite sans retard excessif.

Article 13 : Responsabilité du voyageur

Le voyageur est responsable du préjudice causé à l'Organisateur, ses préposés ou représentants, par sa faute ou le non-respect de ses obligations contractuelles.

Article 14 : Responsabilité de l'Organisateur

1. L'Organisateur est responsable de l'exécution des prestations comprises dans le contrat, que ce soit par lui-même ou par des prestataires tiers.
2. Si l'Organisateur est établi en dehors de l'EEE, le détaillant belge assume les obligations, sauf preuve contraire.

Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on https://www.proximus.com/confidentiality

Article 15 : Réduction de prix et indemnisation

1. Le voyageur a droit à une réduction de prix pour chaque période de non-conformité, sauf preuve que celle-ci est imputable au voyageur.
2. L'Organisateur verse une indemnisation appropriée pour tout préjudice dû à la non-conformité, sans retard excessif.
3. Pas d'indemnisation si la non-conformité est due au voyageur, à un tiers étranger ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Article 16 : Obligation d'assistance

1. L'Organisateur doit assister le voyageur en difficulté :
2. Informations sur les services de santé, autorités locales et assistance consulaire
3. Aide pour communications à distance et recherche de prestations alternatives
4. Cette assistance peut être facturée si la difficulté est causée intentionnellement ou par négligence du voyageur, dans la limite des coûts réels.

Article 17 : Procédure de réclamation

1. Toute réclamation avant le départ doit être introduite rapidement et de façon probante auprès de l'Organisateur.
2. Les réclamations durant le voyage doivent être formulées sur place, rapidement et de manière appropriée pour permettre une solution.
3. Les réclamations non résolues ou impossibles à formuler sur place doivent être introduites sans délai après le voyage, de manière probante.

Article 18 : Procédure de conciliation

1. Les parties tentent d'abord un arrangement amiable.
2. En cas d'échec, une procédure de conciliation peut être lancée auprès de l'ASBL Commission de Litiges Voyages, avec accord des deux parties.
3. Le secrétariat fournit le règlement et l'accord de conciliation.
4. Un conciliateur impartial contacte les parties pour rechercher une conciliation équitable.
5. Tout accord est acté dans une convention liant les parties.

Article 19 : Arbitrage ou Tribunal

1. Si aucune conciliation n'a abouti, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou devant le tribunal compétent.
2. Le voyageur n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission.
3. L'Organisateur ne peut refuser une procédure d'arbitrage que si le montant réclamé dépasse 1.250 euros, avec un délai de 10 jours pour signaler son refus.
4. La procédure d'arbitrage est régie par le règlement des litiges et peut être entamée après qu'une réclamation n'a pas abouti ou après 4 mois depuis la fin prévue du voyage. Les litiges corporels sont réservés aux tribunaux.

Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on https://www.proximus.com/confidentiality

5. Le collège arbitral rend une sentence contraignante et définitive, sans appel possible.

Article 20 : Protection contre l'insolvabilité

Conformément à la législation, Ridea SRL dispose d'une garantie financière auprès de :

GFG – Garantiefonds voor Reizen vzw / Fonds de Garantie Voyages asbl

City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles

Tél : 02/277 62 15 (de 9h à 12h)

Email : info@gfg-fgv.be

Site web : www.gfg-fgv.be

Cette garantie assure le remboursement des sommes versées et le rapatriement du voyageur en cas d'insolvabilité de l'Organisateur.

Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages :

City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles

Tél : 02/277 62 15 (de 9h à 12h) | Fax : 02/277 91 00

Email : litiges-voyages@clv-gr.be

Document mis à jour conformément à la législation belge en vigueur – Version 2025

Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on https://www.proximus.com/confidentiality